

**Propuesta para mejorar la selección de personal del área de ventas y servicio al cliente de
Autogas S.A.S**

Jenny Johanna Pinilla Rodríguez

Leidy Viviana Ramírez Sarmiento

Marlén Cáceres Combita

Mary Luz Varón Tafur

Nasly Yureni Páez Espejo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa Administración de Empresas

2022

**Propuesta para mejorar la selección de personal del área de ventas y servicio al cliente del
Autogas S.A.S**

Jenny Johanna Pinilla Rodríguez

Leidy Viviana Ramírez Sarmiento

Marlén Cáceres Combita

Mary Luz Varón Tafur

Nasly Yureni Páez Espejo

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Directora:

Lida Rodríguez González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Programa Administración de Empresas

2022

Página de Aceptación

Lida Rodríguez González
Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Bogotá-2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a cada miembro de nuestras familias, los cuales han sido parte fundamental durante nuestro proceso de aprendizaje y formación. Su apoyo, sus consejos y su amor incondicional nos han fortalecido y animado a continuar en este camino que nos ha llevado a adquirir los conocimientos que nos hacen competentes en el desarrollo de nuestras labores

Agradecimientos

Queremos agradecerle de antemano a Dios y a nuestros padres por darnos la oportunidad de estar hoy y ahora.

También a los profesores que sin duda alguna dedicaron gran parte de su tiempo para guiarnos en el camino del aprendizaje, afirmando las primeras bases en el área de la administración, gracias por su paciencia, sus comentarios y su disponibilidad, Son la clave del buen trabajo realizado.

Resumen

El presente trabajo tiene como fin mejorar el proceso de selección del personal de Autogas del área de ventas y servicio al cliente, a través de la implementación de un procedimiento de selección y a través de la actualización del perfil de cargo de vendedor y servicio al cliente, ya que se evidencia diversas falencias al interior de la empresa que generan la rotación constante de personal y falta de conocimiento en las tareas asignadas al cargo mencionado; el objetivo de la propuesta es disminuir esta rotación y consolidar un equipo de trabajo estable, completo y motivado, el cual será reclutado mediante un adecuado proceso de selección que aporte al desarrollo de las actividades y objetivos de la organización, que permita incrementar las ventas de los productos, con este fin, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿Es adecuada la forma como se realiza el proceso de selección de personal para el área de ventas y servicio al cliente de la empresa Autogas S.A.S de manera que permita el afianzamiento de equipos de trabajo? en este contexto el proceso de reclutamiento requiere de la implementación de un procedimiento que se adecúe a la necesidad de la empresa. Teniendo en cuenta la pregunta de investigación, se aplicó un cuestionario online a una población determinada, estos resultados muestran la necesidad de mejorar la convocatoria que se realiza para el reclutamiento del personal, por lo anterior, se recomienda que el área de gestión humana implemente el procedimiento de selección y tenga en cuenta la actualización del perfil de cargo propuesto en el desarrollo de este proyecto.

Palabras Clave: proceso de selección, perfil, cargo, ventas, servicio al cliente, reclutamiento, contratación

Abstract

The purpose of this work is to improve the selection process of Autogas personnel in the sales and customer service area, through the implementation of a selection procedure and through the update of the salesperson and customer service position profile, since there are various shortcomings within the company that generate constant staff turnover and lack of knowledge in the tasks assigned to the aforementioned position; The objective of the proposal is to reduce this rotation and consolidate a stable, complete and motivated work team, which will be recruited through an adequate selection process that contributes to the development of the activities and objectives of the organization, which allows increasing sales of products, to this end, the research question is the following: Is the way in which the personnel selection process is carried out for the sales and customer service area of the company Autogas S.A.S appropriate in order to allow the consolidation of work teams? In this context, the recruitment process requires the implementation of a procedure that meets the needs of the company. Taking into account the research question, an online questionnaire was applied to a certain population, these results show the need to improve the call that is made for the recruitment of personnel, therefore, it is recommended that the human management area implement the selection procedure and take into account the update of the position profile proposed in the development of this project.

Keyword: selection process, profile, position, sales, customer service, recruiting, hiring

Tabla de contenido

Introducción	10
Planteamiento del Problema	12
Justificación	15
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Antecedentes del Problema	18
Marco Teórico	19
Marco Conceptual	22
Marco Legal	24
Metodología de investigación	26
Lugar de desarrollo de la investigación	26
Tipología de la investigación	26
Población y Muestra	27
Técnicas e instrumentos	27
Resultados	29
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Bibliografía	33
Apéndices	36

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta.....	36
Apéndice B. Procedimiento selección.....	39
Apéndice C. Perfil de cargo actualizado.....	45

Introducción

Este proyecto está enfocado en el estudio del proceso de reclutamiento y selección de personal de ventas y servicio al cliente de Autogas S.A.S, siendo procesos imprescindibles para la empresa, por lo que es importante definir las competencias, la experiencia y habilidades necesarias para el puesto requerido, de acuerdo con el perfil de cargo, con el fin de crear un equipo de trabajo estable y que aporte valor a los objetivos de la empresa, evitando gastos innecesarios, en cuanto a tiempo, recursos y dinero por no realizar una selección de personal idónea para organización.

El desarrollo de este trabajo permitirá examinar los criterios de selección, las necesidades y políticas empresariales, de esta manera, se busca identificar los factores claves y las técnicas de selección de personal para la empresa Autogas, y luego a través del procedimiento de selección de personal identificar cuáles son los candidatos más aptos para uno de los cargos más importante de la empresa que es el del vendedor de servicio. Para lo que se establece como requisitos mínimos la experiencia, capacidades, competencias, y habilidades requeridas para ejercer el cargo, con el fin de contar con un personal calificado, alineado a los objetivos y valores de la empresa.

Con base en lo anterior, se analizará detalladamente el perfil de cargo de vendedor de servicio de Autogas, se revisarán los procesos que se llevan durante el primer semestre del año 2022 buscando la mejora significativa de los mismos, permitiendo de esta manera definir y estandarizar un procedimiento de selección de personal para ser implementado y aplicado en la empresa a partir de su elaboración y se reflejen el impacto positivo durante el próximo periodo.

Se analizará el perfil de cargo del personal de ventas y servicio al cliente, que permita evaluar de manera objetiva los requisitos, habilidades y aptitudes que debe tener el personal

contratado para este cargo, con el propósito de evitar la rotación de personal y consolidar un equipo competitivo.

Planteamiento del Problema

Autogas S.A.S es una empresa ubicada en la ciudad de Bogotá en la Carrera 22 No. 87 - 69, dedicada a la venta y suministro de combustible para automóviles al por mayor y al detal a nivel nacional.

En el desarrollo de sus labores la empresa cuenta con un cargo muy importante que hace posible la existencia de esta y es el cargo de personal en el área de ventas y servicio al cliente, el cual se encarga de conocer a detalle cada producto que comercializa la empresa, asesorar a cada uno de sus compradores o posibles compradores, buscar clientes, cerrar las ventas, captar nuevos potenciales clientes, realizar seguimiento y fidelizar a los consumidores. Durante el último periodo se evidencia que el cargo de vendedor de servicio es el de mayor rotación, con un incremento del 15%, lo que ha generado dificultades para la organización, debido a que no se ha logrado consolidar un equipo de trabajo estable y comprometido en el desempeño de sus labores, lo anterior se debe a que no existe dentro de la organización un procedimiento de selección de personal, el perfil de cargo que existe no se ajusta a la necesidad de la empresa, lo que refleja la necesidad de mejora en los procesos del departamento de Recursos humanos. En la actualidad la selección de personal se lleva a cabo en la empresa de manera empírica y basándose en la urgencia de cubrir la vacante, mas no, en buscar al personal con un perfil calificado y cualificado que se ajuste a la necesidad de la compañía. Es claro que este cargo específicamente permite a la empresa crecer y ser reconocida dentro del sector, ya que el prestigio y reconocimiento depende de la experiencia que tengan los clientes durante el proceso de servicio y atención mientras realizan la compra.

De acuerdo con lo indicado por Amo (2019) quien señala que:

El departamento de RR.HH debe estar preparado para asumir el reto de los procesos de selección de personal y ello se consigue estableciendo dicha necesidad dentro de la política general de la empresa y dentro de sus objetivos estratégicos a través de la planificación (p. 8).

Para alcanzar los objetivos estratégicos, la empresa requiere tener un equipo de trabajo completo en cada una de las estaciones de servicio, es importante implementar el procedimiento de selección de personal y apoyarse con entidades como la Caja de Compensación Familiar, SENA, y fuentes de reclutamiento como El empleo y Computrabajo, lo anterior con el fin de tener una buena afluencia de candidatos que permita seleccionar el personal idóneo para la empresa.

Durante el 2020 y parte del 2021, la rotación de la empresa fue baja, esto debido a la pandemia, dado que las empresas no estaban contratando personal, sin embargo, luego del primer semestre del 2021 y lo transcurrido en el 2022 la empresa ha venido presentando un incremento en la rotación de personal y poca afluencia de candidatos, esto conlleva a la afectación del indicador en la productividad para Autogas S.A.S, debido al impacto que enfrenta la empresa una vez sus colaboradores desertan, se evidencia que la primera consecuencia es la disminución en el rendimiento y el aumento de carga laboral en otros colaboradores.

Al analizar los resultados de las evaluaciones de retiro se identifica que una posible razón de la constante rotación de personal es la relación que tienen los colaboradores con el jefe inmediato, la calificación baja que obtienen en la evaluación de desempeño sin argumentos y el clima organizacional. En los factores externos que aumentan la rotación de personal, se encuentra la competencia de ofertas y mejores oportunidades en el campo laboral.

Esta situación presentada en la empresa es la que lleva a plantear la siguiente pregunta en busca de superar las dificultades:

¿Es adecuado la forma como se realiza el proceso de selección de personal para el área de ventas y servicio al cliente de la empresa Autogas S.A.S de manera que permita el afianzamiento de equipos de trabajo?

Justificación

Es importante desarrollar esta investigación para identificar las fallas que se presentan en la empresa durante el proceso de selección de personal que ha llevado a la compañía a tener pérdidas económicas debido a la constante rotación de colaboradores. Así mismo le proporcionará herramientas que le permita implementar procesos efectivos dentro de la organización para consolidar un equipo de trabajo que cuente con las habilidades requeridas para desempeñar los diferentes cargos, con personas calificadas y comprometidas, que aporten en la consecución de los objetivos y fortalezca la capacidad comercial de la empresa frente a la competencia.

De lo anterior y con base en la problemática, podemos deducir que Autogas ha venido presentando una alta rotación de empleados que perjudica el buen desarrollo comercial de cada uno de los puntos de servicio que tiene la empresa. El abandono de cargo ha sido una de las situaciones más recurrentes que ha perjudicado la productividad de la compañía y la estabilidad del equipo humano, esto ha sido ocasionado por la falta de un procedimiento de selección de personal que no permite el análisis completo de las competencias que debe tener un empleado para ocupar estos cargos que generan acercamiento con los clientes a quienes se les debe brindar una experiencia única en cuanto a servicio y atención dentro de las estaciones.

Mobley (1977) manifestó que la rotación de personal no siempre es algo negativo, y en efecto existen cargos que requieren de nuevas visiones y estrategias necesarias para alcanzar el objetivo de la empresa, sin embargo, para el caso de los vendedores de servicio, la rotación de personal no sólo genera inestabilidad en los puntos de venta, sino que también incrementa los gastos en los procesos de selección y contratación.

Según un estudio realizado por Naranjo (2012), el cual se realizó con el apoyo de empleados de empresas medianas dio a conocer que el 54% de los encuestados, indicaron que las empresas al contar con una vacante, los empleadores no dan relevancia a las competencias de los postulados, sino por el contrario, tienen en cuenta las recomendaciones de terceros, en muchas ocasiones haciendo que la empresa cubra la vacante con personal que no cumple con el perfil de cargo establecido.

El incremento de los gastos en el primer semestre del 2022 en comparación con el primer semestre de 2021, fueron del 23% en las pruebas de poligrafía, un 38% en los exámenes médicos y un 43% en la dotación, por tal motivo el generar estabilidad en el personal de ventas y servicio al cliente de Autogas, permitirá invertir este dinero en capacitaciones y temas de bienestar para el personal operativo de la empresa, con el fin de generar mayor fidelidad y motivación en los colaboradores.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar el procedimiento para la selección de personal en el área de ventas y servicio al cliente de Autogas S.A.S., con el fin de consolidar el equipo de trabajo.

Objetivos Específicos

Analizar el perfil de cargo del vendedor y servicio al cliente de Autogas S.A.S.

Mejorar el perfil del cargo del vendedor y servicio al cliente de Autogas S.A.S.

Evaluar el proceso de reclutamiento, selección y contratación para el área de ventas y servicio al cliente.

Antecedentes del Problema

En Autogas se ha presentado una rotación constante de personal durante los últimos dos años, esta rotación en su mayoría corresponde a los cargos de vendedor y servicio al cliente. Se ha evidenciado que esta rotación se debe a la falta de experiencia y compromiso del personal contratado, al igual que la falta de procedimientos que le permitan a la empresa realizar procesos de selección efectivos que al final desencadenan en pérdidas financieras y de talento.

Chiavenato (2007) define la rotación siguiendo la siguiente premisa: “La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal” (p. 7).

Claramente la rotación en Autogas se debe a la falta de procesos implementados para definir la selección de personal apto para desarrollar las tareas de venta y servicio al cliente.

A continuación, se muestran algunas investigaciones pertinentes para el proyecto:

Charry (2020), en su investigación titulada selección de personal analiza e identifica los procesos que se llevan a cabo en cada reclutamiento en las empresas seleccionadas, con el fin de establecer medidas para decretar las técnicas que se realizan en la selección de candidatos y así elegir al candidato más apropiado a su labor, además de lo anterior concluir que cada organización trata con sistemas de diferentes modelos de reclutamiento y selección de personal de acuerdo con la necesidad que cada una requiera.

De la misma manera, Camargo (2014), en su investigación titula “La importancia del proceso de selección de personal y vinculación en empresas” señala que es fundamental que el candidato reúna las cualidades, capacidades y perfil que requiera la empresa, por ende, es importante realizar un proceso adecuado, y este va desde el momento en que empieza la publicación de la oferta laboral hasta la vinculación del nuevo trabajador en la empresa.

Marco Teórico

Para iniciar la conceptualización del marco teórico, es de suma relevancia encontrar la generalidad de la importancia de la selección en una empresa y es que el futuro de cualquier organización empieza por una buena estrategia de atracción de personal, anticipando y previendo cualquier anomalía que se pueda presentar dentro del proceso.

Por varios años Autogas ha venido gestionando la contratación de personal para el cargo de vendedor y servicio al cliente con un método muy tradicional y poco efectivo que ha desencadenado falta de compromiso y actitud en el personal contratado, para asumir este rol que se caracteriza por ser uno de los cargos más importantes dentro de la organización que le permite a ésta alcanzar sus metas y objetivos estratégicos para lograr ser altamente competitiva en el mercado.

Al respecto Amo (2019) indica:

Esta elección no está dirigida a la obtención del “mejor” candidato, entendiendo por tal el más dotado en términos generales, sino a la búsqueda del aspirante cuyas características se adecuen más al perfil del puesto que se pretende cubrir. Dicho perfil no solo debe ceñirse a las capacidades, conocimientos o aptitudes requeridas, sino también a su posible integración en un concreto ambiente laboral, que englobará en su entorno los aspectos físicos y sociales. (p. 8).

De allí la importancia de analizar cuál es la situación laboral interna de la compañía, por eso la importancia de observar, indagar y estudiar las habilidades, destrezas, aptitudes, fortalezas entre otras de los candidatos, lo que ayudará a determinar la importancia del cargo, y seleccionar el candidato que más se ajuste al perfil de la empresa.

A través del reclutamiento no solo se busca cubrir una vacante o llenar un puesto, sino que se trata del proceso de atracción del talento humano idóneo para la empresa, sin embargo, también es importante como organización enamorar a los colaboradores, a través del plan carrera, estabilidad laboral, clima laboral y compensación no salarial.

Realizar un proceso de reclutamiento equivocado, conlleva a la pérdida del tiempo para la persona encargada y para el candidato, también genera costos adicionales dentro de los procesos internos de la empresa como lo son: los exámenes médicos, exámenes de poligrafía, pérdida de la dotación, así mismo se corre el riesgo de perder la calidad y buen servicio en la atención al cliente, afectación en el clima laboral, disminución de la competitividad y pérdida de clientes.

Siendo este un tema de gran importancia para todas las empresas tanto nacionales como internacionales, ha venido generando la necesidad de que algunos investigadores se tomen la tarea de indagar en el tema, como es el caso de:

Buchelli, (2005), quien en su investigación presentó una propuesta que tituló “Manuales de los procesos operativos de la empresa Serving”, la cual tenía como finalidad disminuir las ineficiencias y en la cual propone dos archivos para entrevistas y un formato de observación para ser utilizado en el proceso de selección del personal, buscando así mejorar el proceso de contratación.

Chávez (2015), hizo una propuesta para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en las empresas, está con el objetivo de mejorar notablemente la gestión y efectividad, a pesar de que las empresas ya cuentan con procesos establecidos, se siguen presentando equivocaciones en el momento de seleccionar y reclutar.

Alles, M (2016) indica que, cuando los colaboradores se retiran de la organización, al poco de ser contratados, es muy probable que el problema no sea de la retención, sino del

proceso de selección. Por lo anterior es importante que las empresas empiecen a analizar y preocuparse por la forma en que se está seleccionando al personal.

La deserción del personal contratado por Autogas es significativa, de cada cinco personas contratadas a la semana, aproximadamente dos de ellas se retiran sin cumplir el primer mes de labores, esto significa que no se alcanza al 50% de retención del personal seleccionado.

Marco Conceptual

En busca de una mejor comprensión de este trabajo, se hace necesario definir algunos conceptos que llegan a ser muy importantes en la elaboración y comprensión de la propuesta para mejorar la selección de personal del área de ventas y servicio al cliente de Autogas S.A.S, por lo cual se considera indispensable la implementación de procesos que permitan realizar una adecuada selección de personal, tal y como lo señala Pardo, (2017) “Los procesos son el conjunto de actividades que se relacionan entre sí, las cuales se van transformando en el resultado, son los pasos que se deben hacer en determinada actividad para lograr el resultado esperado” (p. 54).

Así mismo se considera el reclutamiento un paso importante dentro del procedimiento para una adecuada selección de personal, Según Fernández (1999) el reclutamiento es “la fase previa al proceso de selección que consiste en reunir un número importante de candidatos lo más ajustado posible al perfil de cargo deseado, para iniciar el proceso apropiadamente dicho” (p. 58), lo que nos permite tener mayores opciones para identificar a los mejores candidatos que se ajusten al perfil requerido y a las características del puesto de trabajo.

Por lo tanto, se puede deducir que una cantidad significativa de postulados permite realizar una amplia evaluación respecto a las habilidades de los candidatos. De acuerdo con Pereda y Berrocal (2006) “la selección es el proceso sistemático a través del cual se elige, entre todos los candidatos reclutados, el más adecuado para ocupar el puesto vacante” (p. 63) como finalidad el proceso de selección suministra herramientas para identificar los candidatos que se ajustan al perfil requerido.

Este proceso es llevado a cabo por el área de Gestión del Talento Humano, de acuerdo con los planteamientos de Alles, M. A. (2005) se puede decir que el área de recursos humanos tiene gran influencia en el proceso de adaptación y compromiso de los empleados, esto se logra

mediante el desarrollo de herramientas y programas que contemplen los objetivos empresariales y las necesidades de los trabajadores. Así mismo debe generar los perfiles de cargo asociados a los puestos de trabajo existente.

Marco Legal

En Colombia, la relación que se genera entre un trabajador y la empresa se regula gracias al código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias, junto con la jurisprudencia de la corte constitucional y la Corte suprema de justicia.

Con relación a esto el artículo 1 del Código Sustantivo del Trabajo, tiene por objeto, lo siguiente: “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre patronos y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.”, lo cual se busca cumplir en Autogas S.A.S y es uno de los motivos por los cuales se realiza esta investigación.

Artículo 53 de la Constitución Política de Colombia

“El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores.

Aquí se evidencia los principios fundamentales de los trabajadores colombianos, los cuales buscan generar una estabilidad laboral de estos, garantizando los ingresos necesarios para sostenerse y sostener a su familia, lo cual no se lograría si no se tiene estabilidad laboral.

Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia

“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”. Es importante que todos los trabajadores de la empresa cuenten con la claridad de sus funciones y existan en las empresas procesos claros.

Metodología de investigación

Para el desarrollo del proyecto se utilizará un enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo, el cual se concibe como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones a partir de las observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

Y se tendrá como objeto central el análisis de las encuestas realizadas al personal, con el fin de identificar que tan adecuado es el proceso de selección, se realizaran entrevistas a los administradores de los puntos de venta para determinar el perfil adecuado para el cargo de vendedor de servicio y de esta manera actualizar el perfil existente, también se analizaran las encuestas de retiro diligenciadas por el personal lo que permitirá evaluar los motivos por los cuales el personal se retira de la empresa.

Lugar de desarrollo de la investigación

La presente investigación tendrá lugar en la ciudad de Bogotá D.C., en el sector de Puente Aranda durante el mes de noviembre de 2022. Se realizará visitas a las estaciones de servicio de la empresa, donde los trabajadores desempeñan las funciones de vendedor de servicio.

Tipología de la investigación

Teniendo en cuenta la finalidad de la investigación, asociada a generar una propuesta para mejorar la selección de personal del área de ventas y servicio al cliente de Autogas S.A.S mediante la elaboración de un procedimiento para la selección de personal del cargo mencionado, se realizó un estudio descriptivo, que permite analizar los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores que desempeñan el cargo de vendedor de servicio, con el fin de identificar la efectividad del proceso de selección, la razón por la cual se presenta una constante rotación de personal para el cargo de vendedor de servicio y posteriormente definir las fases del

proceso, este análisis se realiza con base en los resultados de la encuesta diseñada por autoría propia, la cual consta de 11 preguntas.

El estudio descriptivo especifica las propiedades importantes de personas, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar para así describir lo que se investiga (Hernández, 2001).

Población y Muestra

La población objeto de estudio de la siguiente investigación son hombres y mujeres entre los 18 y 30 años, colaboradores quienes se desempeñan como vendedores de servicio en Autogas S.A.S.

Los datos se recolectaron por medio de encuestas realizadas a los colaboradores que se desempeñan en el cargo de vendedor de servicio en Autogas S.A.S, también se realizó entrevistas a los administradores de las estaciones de servicio y se analizó las encuestas de retiro.

Para la muestra se seleccionaron aleatoriamente 20 trabajadores del área de servicio y atención al cliente de las estaciones ubicadas en la zona de Puente Aranda.

Técnicas e instrumentos

Para efectos de la investigación se utilizará como técnica de investigación la encuesta, según (López y Fachelli, 2015) “la encuesta es una técnica que, a través de preguntas realizadas a los involucrados, recogen datos importantes para la investigación que se está trabajando acerca de la problemática” (p. 28).

El instrumento de evaluación utilizado para la medición del estudio se realizó a través de un cuestionario online de autoría propia que consta de 10 preguntas cerradas con única opción de respuesta y una pregunta abierta, (apéndice A).

Según Bernal (2010) el cuestionario es la totalidad de los ítems que se van a tener en una entrevista, los cuales apoyan a recolectar los datos e informarse sobre la variable que se va a estudiar y también sobre el lugar de la investigación (p. 250).

Resultados

Los resultados obtenidos del cuestionario Online realizado a 20 colaboradores de la empresa Autogas S.A.S, los cuales se desempeñan en el cargo de vendedor de servicio, ubicados en la sede de Primax Puente Aranda, permite evidenciar la necesidad de elaborar el procedimiento para la selección de personal en el área de ventas y servicio al cliente de Autogas S.A.S., con el fin de consolidar el equipo de trabajo y reducir la constante rotación que se presenta. El 80% de los encuestados señala que la convocatoria es uno de los procesos que se requiere mejorar durante la selección; mientras el 15% indica que se requiere mejorar la recepción de las hojas de vida argumentando que no todos los documentos que se reciben se tienen en cuenta durante la convocatoria, por el contrario, fueron informados del proceso a través de colaboradores de la empresa, cabe resaltar que la convocatoria y la recepción de las hojas de vida son parte fundamental durante la selección y por esta razón se hace necesario estandarizar un procedimiento que defina el protocolo a tener en cuenta para la recepción de las hojas de vida, la divulgación de las vacantes teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, lo anterior soportado en el resultado asociado a la pregunta realizada sobre cómo el trabajador encuestado se enteró de la oferta laboral, se identifica que el 55% de los colaboradores vinculados al cargo de vendedor de servicio tuvieron conocimiento sobre la oferta de trabajo gracias al personal ya vinculado en la compañía; el 20% presenta su hoja de vida directamente en las estaciones de servicio; el 15% se contacta vía telefónica y el 10% de los encuestados se entera de la oferta por las publicaciones en redes sociales, esto permite evidenciar que el proceso de reclutamiento y selección no cuenta con un procedimiento que estandarice los pasos a tener en cuenta para llevar a cabo la actividad.

En busca de identificar si la descripción del cargo y las funciones a desarrollar para la actividad contratada son acorde a la necesidad de la empresa, la encuesta mostró inconformidad por parte de los colaboradores en un gran porcentaje, arrojando como resultado que el 75% de los colaboradores refieren que la descripción del cargo no es clara y no muestra las funciones asociadas al empleo para el cual fueron contratados, mientras que el 25% restante indican claridad y comprensión. Este resultado y el análisis realizado al documento existente y con base en las entrevistas, se concluye que es necesario definir y actualizar las funciones del perfil del cargo del vendedor y servicio al cliente de Autogas S.A.S.

El resultado de la encuesta también refleja que el 95% de las personas no tuvieron el espacio de manifestar sus expectativas respecto al cargo para el cual se postulan, sin embargo, el 35% de las personas encuestadas, indican que aceptan la oferta laboral por la exigencia mínima de requisitos que tiene la compañía para ingresar, el 40% confirma que acepta el trabajo debido a la necesidad de vincularse laboralmente y el 20% restante decide trabajar con Autogas porque no encontró otra oferta laboral.

Por otra parte, se encontró que un alto porcentaje de encuestados considera que el proceso de reclutamiento es poco eficiente e incluso sugieren una lista de acciones de mejora a implementar, que mejorarían su percepción sobre el proceso de selección.

Conclusiones

El proceso de selección de personal le permite a la empresa incorporar dentro de su equipo de trabajo colaboradores con habilidades necesarias para el buen desempeño de una actividad en particular, de allí se concluye que es necesario implementar acciones y procedimientos que faciliten y definan las acciones encaminadas a la construcción de equipos sólidos y comprometidos con la organización.

La importancia del proceso inicia en la efectividad de la convocatoria y el impacto que tiene el reclutamiento a partir de la definición de los procedimientos que permiten precisar las funciones y las aptitudes que se requiere en un cargo específico, permitiendo así, realizar una adecuada selección de candidatos.

A partir de la implementación del procedimiento de selección para el cargo de ventas y servicio al cliente, así como la actualización del perfil del cargo mencionado, la empresa contará con herramientas que le permiten a la organización mejorar sus procesos.

Recomendaciones

Se recomienda implementar el procedimiento de selección de personal propuesto en el presente proyecto con el fin de establecer los pasos a seguir para realizar un adecuado proceso de selección que se ajuste a necesidades de la empresa y de esta manera lograr consolidar un equipo de trabajo sólido que aporte a la consecución de los objetivos de la empresa (ver apéndice B).

Se recomienda implementar el perfil para el cargo de vendedor y servicio al cliente actualizado y propuesto en el presente proyecto para precisar las características, competencias y aptitudes que requiere el aspirante dentro de la empresa, para el cargo mencionado (ver apéndice C).

Se considera necesario generar estabilidad laboral, por lo que se sugiere elaborar un programa de compensación, que le permita a los empleados afianzar su vínculo laboral y los motive a alcanzar los objetivos propuestos en la empresa.

Según Alles (2006), la inducción es un proceso formal que familiariza a los nuevos empleados en la organización, sus tareas, la cultura y su unidad de trabajo. Es decir, busca que el nuevo integrante se adapte a los comportamientos, procesos y la cultura de la organización por lo que se recomienda implementar procesos de inducción sólidos que le contribuyan al colaborador para la ejecución de sus actividades.

Se considera necesario implementar un plan de capacitación, Según Chiavenato (2017), la capacitación es un proceso a corto plazo, que es aplicado de manera organizada donde las personas desarrollan habilidades y competencias, además de la adquisición de conocimientos en busca del cumplimiento de los objetivos establecidos, de esta manera el colaborador desarrollará habilidades que aporten conocimiento y destrezas durante el desarrollo de sus labores

Bibliografía

- Alles M, (2016) *Selección por competencias*. Editorial Ebook granica,
[https://books.google.com.co/books?id=JqzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=NO
 RMAS+QUE+RIGEN+EL+AREA+DE+TALENTO+HUMANO&hl=es-
 419&sa=X&ved=2ahUKEwj82K6-
 rP_6AhU0ZTABHYsoBwEQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=JqzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=NO+RMAS+QUE+RIGEN+EL+AREA+DE+TALENTO+HUMANO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj82K6-rP_6AhU0ZTABHYsoBwEQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false).
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del Talento Humano*. Basado en Competencias. Granica.
https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf.
[https://books.google.com.co/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SEL
 ECCION+DE+PERSONAL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SELECCION+DE+PERSONAL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Amo, A (2019) *Reclutamiento y selección de personal*. Editorial Elearning S.L.,
[https://books.google.com.co/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SEL
 ECCION+DE+PERSONAL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=63fIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SELECCION+DE+PERSONAL&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. (pp. 250-255).
- Bucheli M. (2015) *Modelo de gestión por procesos de la empresa serving* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador] Repositorio Institucional 108 páginas
- Camargo V. (2014) *La importancia del proceso de selección de personal y vinculación de empresas*. (pp. 6-11).
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%2
 0tesis.pdf;jsessionid=0CD4E6A46291F63BB5C8977FA1E52835?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%20tesis.pdf;jsessionid=0CD4E6A46291F63BB5C8977FA1E52835?sequence=1)
- Charry Vargas, S. (2020) *Selección de personal*. [Tesis de Especialización, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional FUA. 37 páginas

- Chávez, A. (2015) *Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7440/3/T-UCE-0003-AP014-2015.pdf>
- Chiavenato, I (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va edición). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. <http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>
- Código Sustantivo del Trabajo (2009). Bogotá: Legis.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 53 de julio de 1991 (Colombia). Legis.
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). *Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana*. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- Hernández, R. (2017) *Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los estados unidos de américa que entran al país por vía aérea*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/Hernandez-Rocio.pdf>

- Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). McGraw-Hill.
- López y Fachelli. (2015) *Metodología de la investigación Social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Repositorio Institucional.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Naranjo R. (2012) El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla. *Pensamiento & Gestión*, (32) 83-114
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>
- Núñez Pardo y Téllez (2009) Motivación. *Res Non Verba*, Vol.7 (1).
- Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.253-266).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=253>
- Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Universidad del Norte. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>
- Vélez Rivas J. (1996) *Motivos y motivación en la empresa*. Ediciones Díaz de Santos, Business & Economics

Apéndices

Apéndice A

Encuesta

Somos estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia; estamos realizando una investigación sobre el reclutamiento y selección de la empresa Autogas y nos gustaría saber cuál es su percepción sobre el proceso.

Por favor lea atentamente y marque sólo una respuesta

- 1 ¿Cómo se enteró de la oferta de trabajo?
 - a) Vía telefónica
 - b) Por redes sociales
 - c) Me refirió un trabajador de la empresa
 - d) Por una alianza con entidades nacionales
 - e) Lleve la hoja de vida a una estación
- 2 ¿La descripción del cargo fue clara y comprensible?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Qué factor considera, se requiere mejorar durante el proceso de selección?
 - a) Convocatoria
 - b) Recepción de hojas de vida
 - c) Pruebas de selección
4. ¿El reclutador demostró conocimiento y dominio del proceso?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿El reclutador demostró respeto y cordialidad dentro del proceso?

- a) Si
 - b) No
6. ¿El reclutador explicó con claridad las funciones del cargo a desempeñar?
- a) Si
 - b) No
7. ¿Durante la entrevista, pudo hablar sobre sus habilidades, expectativas y objetivos?
- a) Si
 - b) No
8. ¿Qué tan rápido fue el proceso para la contratación?
- a) Muy demorado (más de 7 días)
 - b) Lo normal (de 4 a 6 días)
 - c) Muy rápido (menos de 4 días)
9. ¿Por qué decidió ingresar a laborar a Autogas SAS?
- a) Porque no encontré otra oferta laboral
 - b) Porque no exigen experiencia
 - c) Porque me gusta la oferta laboral
 - d) Porque necesitaba trabajar urgente
10. En general, ¿Qué tan satisfecho está con el proceso de reclutamiento y selección?
- a) Muy satisfecho
 - b) Poco satisfecho
 - c) Nada satisfecho

11. ¿Hay algún comentario o sugerencia adicional que tenga para mejorar el proceso de reclutamiento?

Encuesta Disponible en: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfObjhi54GEb4-ynyw-3v-jvKMzpxMaXJnF7yNDq_cySJiCRg/viewform

Apéndice B

Procedimiento selección

Objetivo

Garantizar el proceso de reclutamiento y selección del capital humano idóneo de acuerdo a las políticas y requerimientos y perfil de cargo establecido establecidos por la compañía.

1. Alcance

Todas las áreas de la Compañía.

2. Responsables

Líder de Gestión Humana

Analista de Selección

Auxiliar de Gestión Humana

3. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapa	Actividad	Responsable
01.	Requisición de personal: El líder de cada área realiza la requisición de personal a través del formato establecido	Líder de cada área.
02.	Planificar la búsqueda: redacción del modelo de la oferta para publicación a través de redes y portales de empleo Recepción de hojas de vida en físico y correo	Analista de Selección.
03.	Publicación de la vacante: Se genera la publicación a través de las redes sociales (WhatsApp, Facebook) Fuentes de reclutamiento que se tienen en la compañía para la búsqueda del capital humano idóneo para el cargo (Computrabajo y el empleo) Revisión de hojas de vida físicas, verificando que cumplan con los requisitos	Analista de Selección.
04.	Perfilamiento de hojas de vida: preseleccionar las hojas de vida de las fuentes de reclutamiento utilizadas de acuerdo al perfil	Analista de Selección.

05	Revisión de Inspector: Se ingresa a la plataforma y se verifican los antecedentes de los candidatos	Auxiliar de Gestión Humana / Analista de Selección
06.	<p>Citación a entrevista: Se contacta a los candidatos que cumplen con los requisitos, telefónicamente por WhatsApp y/o correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si, si la persona acepta, se continúa con el proceso de citación. ● No, la persona no acepta, se da fin al proceso 	Auxiliar de Gestión Humana / Analista de Selección.
07.	<p>Entrevista inicial: el proceso puede ser presencial o virtual</p> <p>En caso de ser presencial: una vez los candidatos se encuentren en el salón, se les explica todo lo relacionado con el cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si, si la persona acepta, se continúa con el proceso de citación. ● No, la persona no acepta, se da fin al proceso. <p>se hace entrega del paquete de pruebas (matemática y psicotécnicas), se les indica el tiempo que tienen para realizar las pruebas y al finalizar se realiza la entrevista</p> <p>En caso de que el proceso sea virtual, se cita a los candidatos a través de un link por la herramienta de Teams, se les explica todo lo relacionado con el cargo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si, si la persona acepta, se continúa con el proceso de citación. ● No, la persona no acepta, se da fin al proceso. <p>Los candidatos que permanezcan conectados se les envía las pruebas (pruebas (matemática y psicotécnicas), se les informa que tienen cierto límite de tiempo y una vez finalizadas las pruebas se realiza la entrevista</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si pasa los filtros, continua con la prueba de poligrafía ● No pasa los filtros, fin del proceso. 	Analista de Selección.
08.	Programación a prueba de poligrafía: Se reservan las citas con nuestros proveedores aliados y ellos	Analista de Selección.

proceden con la citación de los candidatos a dicho examen.

- Si pasa la poligrafía, continua con el examen médico
- No pasa la poligrafía, fin del proceso.

09.	<p>Programación exámenes médicos</p> <p>Se ingresa en https://w3.colmedicos.com/inicio y se realiza la separación de las citas para los exámenes médicos.</p> <p>Se contacta el candidato para informar de la cita para los exámenes médicos, se le envía por correo electrónico la orden de examen médico.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Si pasa el examen, continua con los cursos de inducción. ● No pasa el examen, fin del proceso. 	<p>Analista de Selección. / Auxiliar de Gestión Humana.</p>
10.	<p>Información del proceso: Los candidatos que no pasan alguno de los filtros (pruebas, entrevista, poligrafía y/o examen médico) se les envía un correo vía mail agradeciendo por el proceso e indicando que no continúan</p> <p>Los candidatos que todos los filtros (pruebas, entrevista, poligrafía y examen médico) se les envía un correo vía mail informado que continúan con el proceso y se les informa que deben realizar los módulos de capacitación e inducción al cargo.</p>	<p>Analista de Selección.</p>
11.	<p>Módulos de Capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura los módulos de formación en plataforma virtual para inicio de curso de entrenamiento. 	<p>Analista de Selección.</p>

4. Medidas de control

MEDIDA DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Reserva de pruebas de poligrafía y exámenes médicos.	Al pasar filtros de entrevistas.	Analista de selección
Envío de carta de agradecimiento.	Al finalizar el proceso de reclutamiento y selección	Analista de selección

5. Registros e información documental

- a. Correo de notificación de finalización del proceso.

- b. Descripciones de cargo
- c. Matriz de pruebas
- d. Plantilla de publicaciones
- e. Matriz de fuentes de reclutamiento

Los registros derivados de este subproceso se conservan en los siguientes lugares:

1.- Z:\2. Analistas de Seleccion\SELECCIÓN\Descripciones de Cargo Z:\2. Analistas de Seleccion

2.- Procedimiento generalizado (formato de Excel).

6. Definiciones (Glosario)

Aprobar: aceptar como satisfactorio o ejercer autoridad final sobre el compromiso de recursos; es asentir con una opinión o doctrina, declarar hábil a una persona o pasar bien un examen.

Autorizar: dar autoridad, poder o facultad a una persona para permitir, aprobar, justificar o sancionar determinados actos.

Capacitar: preparar al personal para cierto tipo de comportamiento o conducta laboral, y brindar instrucción especializada y práctica sobre los diferentes procedimientos de trabajo.

Cargo: conjunto de actividades u operaciones específicas y representativas, relacionadas con un mismo campo de acción, cuyo ejercicio conlleva responsabilidades y poseer capacidades, ya sea profesionales, técnicas o las propias de un oficio.

Control: acto de registrar la medición de los resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinados. Puede ser ejercido antes, durante o después de la ejecución de las actividades. Tipos de control: control de calidad, control de cantidad, control de costos y control del tiempo.

Descripción de cargo: es un instrumento técnico de carácter indicativo, que describe la estructura ocupacional de la organización con base en los puestos de trabajo.

Objetivo específico: expresión cualitativa de un propósito particular. Su característica principal es que debe poder cuantificarse, para expresarlo en metas.

Objetivo general: descripción objetiva y concisa de un propósito que se pretende alcanzar con la intervención que se está planeando.

7. Elaborado por

Número de Revisión	de	Fecha de elaboración	de	Descripción
01		Noviembre de 2022		Inicio
CONTROL DE EMISIÓN				
		Elaboró		Revisó Aprobó
Nombre	Jenny Johanna Pinilla			
Cargo	Estudiante de Administración de Empresas UNAD			
Nombre	Leidy Viviana Ramírez Sarmiento			
Cargo	Estudiante de Administración de Empresas UNAD			
Nombre	Marlén Cáceres Combita			
Cargo	Estudiante de Administración de Empresas UNAD			
Nombre	Mary Luz Varón Tafur			
Cargo	Estudiante de Administración de Empresas UNAD			
Nombre	Nasly Yureni Espejo Páez			
Cargo	Estudiante de Administración de Empresas UNAD			

Apéndice C

Perfil de cargo actualizado

Versión 02

MANUAL DESCRIPCIONES DE CARGO

Aspectos Generales

Código del cargo

Nombre del cargo: Vendedor de Servicio

Dependencia: Operaciones (Estaciones de Servicio).

Internas: Todas las áreas de la compañía

Cargo del superior inmediato: Administrador EDS

Áreas de relación:

Externas: Cliente Final

Nivel del cargo: Operativo

Número de personas a cargo: 0

Objetivo del cargo

Acoger a los clientes de las estaciones de servicio en forma rápida, amigable y confiable, cumpliendo con el protocolo de atención al cliente asignado por la compañía, asegurando un extraordinario servicio y maximizando ventas.

Beneficios Adicionales:

Incentivo por Cumplimiento en Ventas

Formación y Experiencia

Educación Formal Certificada	Educación	Título Obtenido	En curso		Culminado	
			si	No	Si	No
			Básica Secundario			
	Técnico					
	Tecnológico					
	Universitario					

Conocimiento Específico en:	Descripción	Duración mínima requerida	Meta Esperada de Dominio
	Servicio al Cliente	Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una persona con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y 1 año se asegure un uso correcto del mismo	80%
Conocimiento Complementario	Habilidades Numéricas	Conocimientos necesarios para comprender, analizar la información numérica para obtener las conclusiones correctas. . 1 año	80%

Habilidades y Destrezas	Habilidades blandas requeridas para el cargo	Adaptabilidad, Disciplina, Atención al detalle, Sentido de Urgencia, Comunicación abierta, Comunicación Asertiva, Empatía, Fluidez Verbal
Experiencia Laboral	Tiempo (en años)	Con o sin Experiencia en el negocio.
	Área de desempeño y/o Experiencia	Operaciones, sector retail, consumo masivo.

Nombre de la competencia	Descripción	Descriptor	Nivel de Competencia	Nivel Requerido	
Competencias requeridas	Pasión por Servir	Capacidad para actuar atento a las necesidades del cliente interno y externo, respondiendo oportunamente con el compromiso por satisfacerlas desde la calidad y la constancia en el trato amable. Implica un esfuerzo permanente por comprender adecuadamente los requerimientos y generar soluciones efectivas, verificando la satisfacción en la atención brindada	<p>*Aclara los requerimientos, investiga, identifica y comprende las necesidades actuales y potenciales de los clientes.</p> <p>*Planifica sus acciones considerando las necesidades de sus clientes externos, optimizando sus respuestas, evaluando permanentemente la satisfacción obtenida.</p> <p>*Busca desarrollar soluciones duraderas ante los problemas expresados por los clientes externos, evitando su reaparición.</p> <p>*Adecúa su interacción a las necesidades tanto actuales como potenciales de sus clientes externos, ayudándoles a detectar necesidades no manifiestas o potenciales.</p> <p>*Propone en su área acciones de mejora, tendientes a incrementar el nivel de satisfacción de los clientes, y brindar soluciones de excelencia a sus necesidades.</p>	Diferenciadora	Siempre
	Trabajo en equipo	Capacidad para aportar activamente a los objetivos comunes de AUTOGAS, adecuando los propios intereses a los intereses del equipo. Incluye la capacidad de construir y fomentar relaciones de confianza entre equipos, para efectos de intercambiar información o buscar asistencia y apoyo mutuo que sirva en la consecución de los objetivos propuestos.	<p>*Participa en las actividades del equipo, apoyando, ejecutando y compartiendo información con sus compañeros sobre los temas de interés.</p> <p>*Procura el cumplimiento de los objetivos que aportan resultados positivos a su equipo, dando foco al trabajo de todos.</p> <p>*Se relaciona respetando la opinión de los demás, valorando los aportes y las contribuciones de otros y está abierto a aprender de ellos.</p>	Transversal	Siempre
	Orientación a la calidad, seguridad y medio ambiente	Capacidad de actuar para asegurar la excelencia y la calidad de las acciones de cara a nuestro cliente (I/E), mediante la constante comprobación y control del trabajo y su impacto en las audiencias de interés. Implica enfocar sus acciones e intereses hacia la prevención de riesgos e impacto en el medio ambiente, dentro y fuera de las instalaciones de AUTOGAS, en el marco de la legislación vigente	<p>*Ejecuta y supera los estándares de seguridad, calidad y medio ambiente definidos para su área de trabajo.</p> <p>*Propone soluciones en las problemáticas de su área en pro de la productividad y la mejora continua.</p> <p>*Participa en las campañas de formación sobre seguridad, calidad y medio ambiente promovidas por AUTOGAS.</p>	Transversal	Siempre

Orientación al logro	Capacidad de lograr o superar los estándares de excelencia de AUTOGAS.	*Realiza el trabajo bien y adecuadamente.	Transversal	Siempre
	Incluye el interés por fijarse metas retadoras, alineadas con la estrategia de la compañía y la disposición para cumplirlas, proponiendo nuevas alternativas para el logro de la visión del negocio	*Prioriza adecuadamente su labor en función del logro propio y el de su equipo. *Establece sistemas de medición para evidenciar resultados y hace ajustes de acuerdo con los mismos		
Impacto Comercial	Habilidad de convencer al cliente interno o externo sobre el valor y los beneficios que la propuesta/solución desarrollada/acordada agrega a su negocio.	*Evalúa el grado de impacto generado en su comunicación verbal y escrita; buscando diferentes alternativas para lograr los resultados buscados.	Transversal	Siempre
	Incluye la aptitud para convencer eficazmente tanto de manera oral como escrita, identificando las características de cliente (I/E) y adaptando la presentación a sus intereses y estilo comunicacional, para lograr su aprobación.	*Escucha con atención e interés en lo que este ofrece y sus razones. *Expone los beneficios fundamentales de las propuestas/soluciones y sabe explicar sus ventajas y desventajas frente a la oferta de los eventuales competidores		
Responsabilidades del cargo		Tipo de Responsabilidad	Periodicidad	
1. Promover las ventas de productos, promociones y servicio adicionales o alternos, brindando una adecuada asesoría a los clientes		Comercial	Diaria	
2. Responder a las quejas de los clientes a tiempo y de acuerdo a las guías de la compañía. De ser Necesario escalarlo con el Supervisor.		Operativa	Diaria	
3. cumplir con el procedimiento de manejo de efectivo, depositando en la caja fuerte los dineros recaudados, acorde a los montos previamente establecidos por la compañía.		Operativa	Diaria	
4. Cumplir los procedimientos de pago tales como: tarjetas crédito y/o débito, bonos (Sodexo – Big Pass), vales crédito o convenios con otras empresas.		Operativa	Diaria	
5. Controlar y Custodiar los Equipos y productos de la compañía, cumpliendo con los procedimientos de Seguridad.		Operativa	Diaria	
6. Entender y Hacer Seguimiento a su responsabilidad en los planes de Emergencia.		Operativa	Diaria	
7. Elaborar y entregar el reporte de Ventas en Isla al Encargado de Turno, asegurando integridad en la información.		Operativa	Diaria	
8. Mantener su área y equipos de trabajo en completo estado de limpieza, utilizándolos apropiadamente.		Operativa	Diaria	
9. Informar al Supervisor cuando se presente una anomalía en los equipos de trabajo que ponga en riesgo la seguridad del trabajador, clientes y/o compañía.		Operativa	Diaria	
10. Mantener una óptima exhibición de los productos en las Islas de Servicio.		Operativa	Diaria	
11. Realizar el debido control de inventarios al recibir y entregar el turno.		Operativa	Diaria	
12. Cumplir todas las políticas y procedimientos de Seguridad.		Operativa	Diaria	
13. Mantener altos estándares de presentación personal y de Servicio.		Operativa	Diaria	
14. Recibir los despachos de combustible, de acuerdo a las guías y procedimientos establecidos por la compañía.		Operativa	Diaria	
15. Reemplazar empleados de la misma posición cuando se requiera, de acuerdo a las necesidades de la operación, manteniendo los estándares de servicio en las estaciones.		Operativa	Diaria	
16. Informar a sus superiores las situaciones especiales que requiera de su atención.		Operativa	Diaria	
17. Participar en reuniones asignadas en la compañía.		Operativa	Diaria	

18, Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada

Operativa

Diaria

Línea de Mando		Ruta de Carrera		
Vendedor de Servicio	Es un cargo crítico?	El cargo impacta directamente los resultados del negocio	Línea del Cargo	Nivel de Liderazgo exigido
	SI	SI	FRONT OFFICE	Pocas veces

Responsabilidades en HSEQ (Seguridad, Salud y Medio Ambiente)

Funciones y Responsabilidades		Autoridad							
SGSST	*Acatar todos los procedimientos y normas relacionados con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	*Suspender actividades de alto riesgo, que se están desarrollando con prácticas inadecuadas y que pueda ocasionar impactos significativos, accidentes de trabajo o emergencias, por parte de personal de la compañía, contratista o visitante.							
	Verificar el cumplimiento de normas y el estado documentación legal pertinente (afiliación de seguridad a seguridad social, cursos de alturas y espacios confinados) de los contratistas y subcontratistas a su cargo, antes y durante la realización de trabajos.								
	Verificar el uso de los elementos de protección personal e insumos para la operación, de parte de los contratistas.								
	Informar al área de seguridad y salud en el trabajo cambios o modificaciones en los procesos que generen riesgos e impactos en la operación.								
	*Participar junto al equipo investigador en las investigaciones del incidente y accidentes de trabajo ocurridos a los trabajadores y contratistas a su cargo.								
	*Reportar de manera inmediata todo acto inseguro o condición peligrosa que detecte.	* Realizar Intervenciones al personal cuando se evidencien desviaciones del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo							
	*Reportar a Gestión Humana las desviaciones que se puedan presentar a nivel operativo frente al comportamiento que afecte el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.								
*Actuar de manera responsable y comprometida con la seguridad y salud en la operación.									
Verificar la actuación segura y responsable del personal y el funcionamiento confiable seguro de las actividades propias de los procesos a su cargo.									
Participar en las inspecciones de seguridad periódicas a los procesos.									
Garantizar la formación y entrenamiento de su equipo de trabajo según la tarea a realizar.									
Indicadores de gestión	Nombre del Indicador	Tipo	Frecuencia de Cálculo	Peso	Modelo e Influye	Entre 100% y	Entre 95% y	Pocas Veces	
	Cumplimiento metas ventas	Individual	Mensual	25%	>104%	103,9%	99,9%	< 94,9%	
	Encuesta de Clima y cultura	Individual	Semestral	20%	Modela e Influye	Siempre	Frecuentemente	Pocas Veces	
	Cumplimiento estándares de Seguridad y medio ambiente	Grupal	Trimestral	25%	>100%	Entre 90% y 99,9%	Entre 85% y 89,9%	< 84,9%	
	Resultados programa de servicio	Grupal	Trimestral	30%	>100%	Entre 95% y 99,9%	Entre 90% y 94,9%	< 89,9%	
Relaciones y Dimensiones del cargo									
Cargos que le reportan Directamente	N/A							Número de Personas (Directas)	Ninguna

	Riesgo Fenómenos naturales (Sismo, terremoto, precipitaciones)	
Equipos de Protección Personal Requeridos	Botas con puntera de seguridad, dieléctricas y antideslizantes cuando se laboren en pista.	
Cargas de las Tareas		
Mentales	<p>Recibir información oral/escrita</p> <p>Producir información oral/escrita</p> <p>Análisis de información</p> <p>Emitir respuestas rápidas</p> <p>Atención</p> <p>Concentración</p> <p>Repetitividad h. Monotonía</p> <p>Tareas de precisión visiomotora</p> <p>Habilidad para solucionar problemas</p> <p>Interpretación de signos y símbolos</p> <p>Percepción causa - efecto</p> <p>Valoración de la realidad</p>	
Sensopercepción	<p>Percepción Visual</p> <p>Percepción auditiva</p> <p>Percepción gustativa</p> <p>Percepción olfatoria</p> <p>Percepción táctil</p> <p>Percepción / discriminación de detalles</p> <p>Integración sensorial requerida</p> <p>Diferenciación figura fondo</p> <p>Relaciones espaciales</p> <p>Kinestésia</p> <p>Propiocepción</p> <p>Estereognosia</p> <p>Constancia de la forma</p> <p>Percepción del color</p> <p>Planificación motora</p>	
ACTUALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR

Jenny Johanna Pinilla
 Leidy Viviana Ramírez Sarmiento
 Marlén Cáceres Combata
 Mary Luz Varón Tafur
 Nasly Yureni Espejo Páez