

**Método para la selección y contratación de personal de la empresa Servicios Integrados**

**Administrativos Ltda.**

Bryan Pineda Paredes

Jackeline Caicedo Fajardo

Karen Andrea Burbano Giraldo

Lizeth Vanessa Gómez Igua

Wilber Quintero Pescador

Director

Andrés Felipe Pérez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Programa de Administración de Empresas

Santiago de Cali

2022

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado con todo mi cariño a mi familia, en especial a mi esposo e hija, a mis padres y a mi abuela que, aunque ya no está conmigo sé que estaría muy contenta por ver como logre una meta más. Lizeth Vanessa Gómez Igua.

Hoy decido dedicar este proyecto de mi vida a dios porque gracias a su bondad y misericordia he podido lograr a llegar a esta etapa, cumpliendo un paso más de mi formación profesional y he podido encontrar el camino alcanzado en nuestras metas académicas. También agradezco a la nuestra familia quién es en diferentes situaciones nos han brindado su apoyo incondicional a nuestros padres por inculcarnos el esfuerzo y sacrificio del arduo trabajo y el cumplimiento del camino y constancia en las metas que está carrera exige, y por último y no menos importante agradecemos a cada compañero que han estado presentes desde el inicio de la etapa formativa quién dejan huella y conocimiento los cuales nos inspiran en nuestro proceso. Bryan Pineda Paredes.

Dedicamos este trabajo al ser supremo quien trae iluminación y da la energía para desarrollar y culminar de manera exitosa este proceso.

A nuestras familias, quienes con su apoyo y acompañamiento proporcionaron la motivación para llevar hasta el final el proceso de preparación académica y obtener la meta tan anhelada. Karen Andrea Burbano Giraldo.

Esta etapa que cierra en mi vida en el cual logro mi título como profesional en administración lo dedico en primera instancia a mis padres por su apoyo 100% durante mi niñez y adolescencia y en segunda instancia a mi esposa por su apoyo 100% durante estos 5 años de carrera.

Wilber Quintero Pescador

### **Agradecimientos**

A Dios por darme la opción de cumplir un sueño anhelado, a mis padres a quien admiro, por su lucha incansable la cual me dio fuerza de seguir adelante; a mi esposa, porque desde que inicie este camino rocoso mostró palabras y hechos para luchar por mis metas. Estas personas con su amor y comprensión creyeron en mí que contribuyeron a encontrar la verdadera importancia de trabajar duro por las metas, tener perseverancia y valores en la vida, continuaron conmigo, dando apoyo incondicional en momentos difíciles. A mi sobrina, por su apoyo incondicional.

Wilber Quintero.

Principalmente a dios, por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios y lograr un objetivo más en mi vida. Para mí, por darme el valor de continuar y confiar en mis capacidades. A mi marido, por brindarme su apoyo incondicional; para mi hija, por ser el motor que impulsa cada pasó que doy. mi madre, quien con su amor ha estado pendiente de mí, para alentarme y no dejarme desfallecer. A mi padre, que a pesar de la distancia ha estado hay para alentarme a ser mejor cada día. A mi abuela que, aunque ya no está conmigo, siempre ha estado en mi mente y corazón, sé que sería la abuela más feliz al ver como lo logre.

A mis hermanos Maicol y Niye, a mis tíos Juan Carlos y Mariana y mis primos Juan y Camila y a mi padrastro Leo; personitas que con sus palabras y cariño me alentaron cada momento. Lizeth

Vanessa Gómez Igua.

Principalmente a dios, por darme la oportunidad de poder culminar este logro, a mis padres por la educación y crianza que me ofrecieron, a mi esposo Manuel por la paciencia y sus palabras de aliento en esos momentos difíciles, a los tutores y directores de la UNAD que cada día, me

ayudaron para poder ir avanzando un escalón en este proceso, a mis hijos por su comprensión y apoyo. Jackeline Caicedo Fajardo.

Agradezco principalmente a dios y a la vida por brindarme esta maravillosa oportunidad, a nuestros compañeros, amigos, directores, tutores y a cada uno del personal que de alguna forma compartieron sus vivencias con nosotros para orientarnos en este camino profesional, agradezco

al líder de diplomado de profundización del talento humano Andrés Felipe Pérez por el asesoramiento a largo del proyecto, transmitiendo sus conocimientos y acompañamientos en este proceso académico que hoy termina y comienza; a la vez agradezco a mi familia por estar de forma incondicional gracias por su apoyo y perseverancia de que hoy día me encuentre aquí y que juntos lo lograremos poder cumplir con cada uno de nuestros objetivos. Bryan Pineda

Paredes.

Primero que todo agradecer a Dios por cada bendición que derrama sobre nosotros cada día para que seamos mejores personas, por ser un apoyo en los momentos de dificultades, también le

damos gracias a nuestros padres que nos inculcaron la misma disciplina con sus valores, nos ayudaron en este proceso con paciencia, amor y trabajo duro para alcanzar los sueños que vemos hoy.

Por ultimo me gustaría agradecer a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad , a sus directivos y profesores que bajo su guía nos enseñaron a desarrollarnos con profesionalismo y éticos, así forjándonos como unos grandes Administradores de Empresas. Karen Andrea

Burbano Giraldo.

## Resumen

La globalización del mundo económico y la cultura organizacional llevan a las empresas a tener personal calificado que sea productivo y competitivo para realizar los diferentes procesos pertinentes y adecuados de contratación asertiva; motivo por el cual los integrantes del grupo 101007\_47 de la UNAD del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano investiga acerca de los procesos administrativos del personal a cargo de contratación junto con los procesos utilizados de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda., y así dar respuesta a los posibles conflictos que con desde la convocatoria hasta la evaluación de desempeño del personal contratado.

Con esta proyecto de investigación se realiza un estudio de los procesos aplicados a la contratación de aspirante a empleados de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda. de la ciudad de Cali que permite el desarrollo de una propuesta de Gestión Humana que beneficia el área encargada de contratación y así mejorar el rendimiento y capacidad instalada de la misma, se desconoce alguna investigación que valide alguna técnica de algún área de talento humano como planeación, reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño que debería aplicar la compañía.

Este proyecto investigativo descriptivo nace de la necesidad de conocer las causas de las falencias en los procesos de contratación que existe en los conocimientos teóricos del área administrativa de contratación de personal y la utilización de las herramientas gerenciales enfocada a la eficiencia y competencia de la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda. la cual se beneficia con la elaboración del proyecto investigativo, ya que al identificar las posibles falencias en los procesos contractuales referente al talento humano como área encargada pero inexistente por completo llevará a la incorporación de técnicas estratégicas adecuadas para los diferentes procesos del manejo de procesos de contratación de personal.

A nivel personal se aplican los diferentes conceptos de los temas gerenciales de talento humano adquiridos dentro del diplomado durante la presentación del proyecto investigativo descriptivo, que permite para obtener el título de Administración de Empresas, y se adquiere los conocimientos como la experiencia adecuada. Se realiza en el proyecto un diagnóstico del área de contratación, de acuerdo con los diferentes procesos administrativos en la contratación de personal y se plantea una propuesta organizativa para establecer estrategias que mejoran el funcionamiento en el área de contratación.

Como objetivo principal de la investigación se definen las técnicas administrativas aplicadas del área de contratación en la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda. de Cali, por tanto, se determina en qué estado se encuentran los diferentes procesos de contratación y se logra definir el modelo pertinente desarrollando una propuesta de gestión de talento humano para la contratación de la organización. La investigación se hace a través de la información suministrada de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda. Canalizadas en las diferentes técnicas de encuestas realizadas al personal de la misma que laboran dentro una vez aplicada y validando los resultados, como también se determina el proceso utilizado administrativamente simulando un área de Talento Humano. Con este proyecto de investigación, se confirma un apropiado y correcto proceso de contratación con aplicabilidad inmediata eficiente dentro de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda.

**Palabras claves:** Contratación, selección de personal, talento humano, capacitación, desarrollo de personal.

## **Abstract**

The globalization of the economic world and the organizational culture lead companies to have qualified personnel who are productive and competitive to carry out the different pertinent and adequate processes of assertive hiring; reason why the members of the group 101007\_47 of the UNAD of the Diploma of Deepening in Human Talent Management investigate about the administrative processes of the personnel in charge of hiring together with the processes used by the company Servicios Integrados Administrativos Ltda., and thus give response to possible conflicts that with from the call to the performance evaluation of contracted personnel.

With this research project, a study of the processes applied to the hiring of aspiring employees of the company Servicios Integrados Administrativos Ltda. of the city of Cali is carried out, which allows the development of a Human Management proposal that benefits the area in charge of hiring. and thus improve the performance and installed capacity of the same, there is no known research that validates any technique in any area of human talent such as planning, recruitment, selection, hiring, induction, training and performance evaluation that the company should apply.

This descriptive research project arises from the need to know the causes of the shortcomings in the hiring processes that exist in the theoretical knowledge of the administrative area of personnel contracting and the use of management tools focused on the efficiency and competence of the company Services Integrados Administrativos Ltda., which benefits from the development of the research project, since by identifying possible shortcomings in the contractual processes regarding human talent as the area in charge but completely non-existent, it will lead to the incorporation of appropriate strategic techniques for the different processes of the management of personnel recruitment processes.

On a personal level, the different concepts of management issues of human talent acquired within the diploma are applied during the presentation of the descriptive research project, which allows obtaining the title of Business Administration, and the knowledge is acquired as the appropriate experience. A diagnosis of the contracting area is carried out in the project, in accordance with the different administrative processes in the contracting of personnel and an organizational proposal is proposed to establish strategies that improve the operation in the contracting area.

The main objective of the investigation defines the administrative techniques applied to the contracting area in the company Servicios Integrados Administrativos Ltda. of Cali, therefore, it is determined in what state the different contracting processes are and it is possible to define the pertinent model by developing a human talent management proposal for hiring the organization. The investigation is done through the information provided by the company Servicios Integrados Administrativos Ltda. channeled in the different survey techniques carried out to the company's personnel who work within it once applied and validating the results, as well as the process used administratively, simulating an area of Human Talent. With this research project, an appropriate and correct contracting process with efficient immediate applicability within the company Servicios Integrados Administrativos Ltda.

**Keywords:** Recruitment, selection of personnel, human talent, training and development of personnel.

## Tabla de contenido

Introducción.....	12
Problema.....	13
Justificación.....	14
Objetivos.....	17
Antecedentes.....	18
Marco teórico.....	21
Marco legal.....	24
Metodología de la investigación.....	26
Resultados.....	28
Conclusiones.....	42
Recomendaciones.....	43
Referencias bibliográficas.....	46
Anexos.....	48

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Etapas del proceso de selección y contratación de personal en la empresa SIA Ltda.....	43
Tabla 2. Programa de capacitación e inducción para el personal que ingresa a la empresa SIA Ltda.....	45
Tabla 3. Programa de capacitación para el personal general a la empresa SIA Ltda.....	45

## Lista de figuras

Figura 1. ¿Tiene conocimiento si existe área encargada de RRHH?.....	28
Figura 2. ¿la empresa SIA cuenta con un proceso de selección de personal?.....	29
Figura 3. ¿Quién tiene a cargo la selección final del personal en la empresa SIA?.....	30
Figura 4. ¿En la contratación recibió inducción de la empresa, salarios, normas y horarios?.....	31
Figura 5. ¿Se le indico que funciones realizaría?.....-	32
Figura 6. ¿La selección de los perfiles profesionales tiene parámetros de ocupación establecidos?.....	33
Figura 7. ¿Si tiene un accidente laboral a quien le informa?.....	34
Figura 8. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones en la empresa?.....-	35
Figura 9.¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?.....	36
Figura 10.En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?.....	37
Figura 11.¿La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias a los empleados?.....	38
Figura 12.¿Las funciones que realizo van de acuerdo al cargo que estoy desempeñando?.....	39
Figura 13. ¿Tengo las herramientas y los recursos para hacer bien mi trabajo.?.....	40
Figura 14. ¿Considera que la empresa debe tener un área de RRHH?.....	41

## **Introducción**

La gestión del talento humano en cuanto al diseñar métodos de selección y contratación de personal es una función administrativa donde se ejecuta la adquisición, evaluación y remuneración de los trabajadores. No importa cómo evolucione la tecnología, el recurso humano sigue siendo fundamental en las organizaciones, por lo que existe la necesidad de una constante innovación en las estrategias para mejorar la gestión, organización y planificación de la gestión de personas para un crecimiento óptimo. Una visión de los retos que existen en el campo de la gestión del talento desde la administración de empresas. En Colombia, actualmente la organización organiza, dirige y propone un sistema de relaciones interpersonales basado en el talento de cada colaborador que compone la organización, dando como resultado personas capacitadas y eficaces en cada puesto, brindando respeto e igualdad entre las personas.

La carencia de un área encargada de la contratación del recurso humano dentro de una compañía la cual desempeña funciones administrativas ejecutando la adquisición, evaluación y remuneración de los empleados hace que este proceso no cumpla con todos los estándares eficaces y alineamiento con los objetivos de la compañía. Lo cual no genera un ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, autonomía en la toma de decisiones, generando un grado de insatisfacción a los empleados. El presente trabajo es una investigación descriptiva de los procesos contratación de recurso humano dentro de la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda. Esta organización se dedicada a la prestar servicios en administración de la propiedad horizontal con enfoque en conjunto cerrados de vivienda, siendo esta una organización pequeña según la clasificación de las PYMES, encontrándose un promedio de 22 empleados. Este apartado está conformado por el problema de investigación, el planteamiento del problema y los apartados de la elaboración inicial del proyecto.

### **Planteamiento del problema**

Actualmente en la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda., no se cuenta con un departamento o área en cuanto al diseño de métodos de selección y contratación de personal que se encargue del proceso adecuado para la contratación del recurso humano pertinente por tanto existe la carencia de administrar el desarrollo y la gestión de los trabajadores, siendo este, una ausencia de gran importancia en la organización que impactan de manera negativa en la productividad teniendo como resultado el no cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, estos procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y seguimiento del personal, no cuentan con un procedimiento establecido, por lo cual, se realiza de forma improvisada generando una selección inadecuada de personal no calificado, viéndose afectada la producción y la marcha de la empresa en general. Al no tener el adecuado proceso de contratación idóneo, los programas como los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, plan de incentivos y bienestar laboral no se pueden aplicar correctamente. De acuerdo a esta deficiencia se evidencia un manejo poco claro de la administración del personal, generando de esta manera una falta de normatividad clara ante las demandas de las actividades de la organización. Con esta propuesta se pretende generar una herramienta que organice varios procedimientos a las demandas establecidas por la organización contando con procesos y trabajadores de calidad y comprometidos con los objetivos organizacionales.

### **Sistematización del problema**

¿Por qué se debe diseñar métodos de selección y contratación de personal en la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.?

## **Justificación**

La gestión de talento humano en cuanto al diseño de métodos de selección y contratación de personal ha sido uno de los campos empresariales que mayores cambios ha tenido durante los últimos años, de ser una oficina de trámites para desarrollar procedimientos de administración de personal, paso a convertirse en un área fundamental en las empresas para cumplir sus objetivos organizacionales a favor de la construcción o ventaja competitiva (Berr, 1997).

El proceso de selección se fundamenta en una serie de pasos específicos, que se utilizan para decidir qué solicitantes conviene ser empleados (Werther, 2000).

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Este proceso según el autor permite adquirir un conjunto de solicitantes de trabajo, del cual se seleccionará después a los nuevos empleados. Define el reclutamiento como el proceso de identificar e interesar aspirantes competentes para llenar las vacantes de la organización (Werther, 2000).

Calderón, Naranjo & Álvarez (2008), realizaron un estudio con una muestra de varias empresas colombianas de diferentes sectores, lo cual permitió concluir que las áreas de gestión humana generan gran valor a las empresas en cinco dimensiones: gestión del cambio, liderazgo, responsabilidad social e infraestructura y proyección organizacional.

De acuerdo con las investigaciones nombradas anteriormente, se evidencia la influencia, importancia y necesidad de la creación del departamento de talento humano en la empresa Servicios Integrados administrativos Ltda. Permitiendo mejorar continuamente los procesos del área, la productividad, las condiciones laborales y de bienestar de los empleados.

De acuerdo con las investigaciones realizadas se busca implementar en la empresa SIA Ltda. El diseño de métodos de selección y contratación de personal que busca la metodología adecuada y estándar en la contratación de personal nuevo con el propósito de mitigar el incremento de inestabilidad laboral lo cual con lleva a la rotación de personal como en el incremento de costos de mano de obra detectado en la compañía la carencia de procesos adecuados y estrategias de contratación. Siempre se requiere realizar estrategias de mejora y lograr cumplir objetivos, se requiere recursos económicos y humanos que disminuyan los tiempos de inducción y socialización del personal nuevo. Se detecta también que en todos los procesos de contratación no existe una actividad laboral coordinada ya que siempre están presente las inconsistencias y coherencia de parámetros para la selección del personal.

Se deben realizar los diferentes procesos de control seguimiento para lograr mejoras en el desarrollo ético, moral, de competencias del nuevo personal. La mejora continua en esta organización es un papel importante en cada una de las etapas de la selección e inducción del personal que llegan a cumplir los objetivos organizacionales.

Debido a esta necesidad planteada para el cumplimiento de la normatividad y la libre competencia en los mercados laborales de alta demanda se plantea todos los factores que influyen en la mala selección y socialización del nuevo personal como base para la adecuada gestión administrativa de la contratación, selección, inducción, socialización , entrenamiento, resultados y seguimiento del personal vinculado a la empresa por tanto cada organización planifica acciones de talento humano a partir de la identificación de los factores que influyen en una productividad por debajo de los estándares establecidos mediante evaluaciones de desarrollo y KPIS, es decir que a la hora de seleccionar los equipos de trabajo para recursos humanos se deben adecuar de las diferentes áreas para la correspondiente labor cuya función es desarrollar el adecuado proceso

de contratación laboral del nuevo personal lo cual disminuirá las causales perjudiciales para la compañía que van en contravía de la inestabilidad y rotación de los trabajadores y desarticulación de los equipos de trabajo. Recursos humanos es un área cuyo foco es el bienestar integral del recurso humano, siendo el principal activo de una compañía, por lo tanto, se debe contar con un programa basado en el conocimiento de las necesidades del talento humano y los objetivos organizacionales, que permiten crear ambientes laborales adecuados para el desarrollo de las tareas de la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar métodos de selección y contratación de personal en la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.

### **Objetivos específicos**

Identificar los procesos con los que cuenta actualmente la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.

Diseñar un manual de proceso de selección y contratación de personal para la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.

Realizar cronograma de capacitaciones para el personal.

### **Antecedentes**

Las personas junto con otros recursos organizacionales como maquinaria, equipo y capital, se consideran recursos de producción y son una combinación típica de los tres factores tradicionales de producción: tierra, capital y trabajo. En este concepto, la gestión de personas se denomina relaciones laborales. El departamento de Relaciones Laborales (RI) actúa como medidor e intermediario entre la organización y las personas (capital y trabajo) para evitar conflictos laborales como si ambas partes fueran un espacio estanco. Estos puestos se crean de manera fija y definida para garantizar la máxima productividad y los empleados deben adaptarse al servicio de la tecnología y la organización. Los humanos son vistos como accesorios de las máquinas y, al igual que estas últimas, deben ser lo más estandarizados posible (Chiavenato, 2007).

De acuerdo con esta intuición, la gestión de personas, conocida como relaciones laborales, se centra en los servicios técnicos y trata a las personas como máquinas (Chiavenato, 2007). El proceso organizativo es más importante que el dominio en el que se establece la organización. Por otro lado, las ubicaciones y sus funciones deben redefinirse constantemente a medida que cambian las necesidades, requisitos ambientales y tecnológicos. Además, en esta era, el principal recurso ya no es el capital financiero, sino el conocimiento, las personas, sus habilidades y conocimientos son la base principal de las nuevas organizaciones. La gestión de recursos humanos dio paso a un nuevo enfoque: la gestión del talento. Las personas ya no son solo recursos organizacionales (humanos), sino que son vistas como seres con inteligencia, conocimiento, habilidades, personalidad, ambición y percepción (Chiavenato, 2007).

Este es el comienzo de la era del talento y se enmarca en la gestión del talento. Aquí, las empresas inteligentes reconocen la importancia de atraer y retener el capital intelectual, que

proporciona resultados sólidos para la organización, que a su vez tiene un alto potencial de compromiso con la empresa, es decir, la capacidad de hacer avanzar a la organización.

Fidelización de personas para desarrollar, pero lo más importante, personas que hacen lo correcto en el momento oportuno, brindándoles un ambiente propicio para su desarrollo y realización (Chiavenato, 2002).

Por lo tanto, el capital y la tecnología actuales no son suficientes para que una organización mantenga el statu quo y sobreviva en un entorno globalizado, sino que ahora debe tener capacidades y talentos de innovación. Desde esta perspectiva, se asume que la organización mejora continuamente el desempeño y la eficiencia de sus procesos, destacando así la importancia de capacitar a los grupos de trabajo (Chiavenato, 2002).

Según Milkovich y Boudreau (1994), establecieron la gestión de recursos humanos en cuanto al Diseño de métodos de selección y contratación de personal como un conjunto integrado de decisiones sobre las relaciones laborales que afectan a los empleados y las organizaciones. Por otro lado, Cenzo y Robbins (1996) sugirieron que la gestión de recursos humanos es una función organizacional relacionada con asegurar, capacitar, desarrollar, motivar y mantener a los empleados.

La empresa servicios integrados administrativos Ltda., actualmente no tiene un departamento de recursos humanos que implemente un diseño de métodos de selección y contratación de personal en su estructura organizativa. Es claro que esta propuesta investigativa trae enormes beneficios a la empresa y sus socios al fomentar una cultura de compromiso, aprendizaje continuo, ética y desarrollo profesional, pero La empresa servicios integrados administrativos Ltda. no cuenta con estos beneficios. La empresa ha

descuidado gravemente la gestión del talento, que se limita a la contabilidad y la dirección general respectivamente.

A continuación, se mencionan algunos problemas de empleo de la empresa:

La actitud de los empleados muestra una falta de compromiso con la empresa.

Hay una brecha entre el trabajo y el capital debido al descuido de las horas de trabajo de los trabajadores.

Ausencia de programas de capacitaciones.

Los compañeros de trabajo pierden la motivación por la indiferencia ante los logros de la empresa.

Falta de incentivos no económicos para evaluar los logros de los empleados en la empresa desanima a los empleados.

Duras condiciones de trabajo debido a la falta de gestión y desorganización organizacional de los empleados.

Es importante tener en cuenta que, si continúa la mala gestión del talento, el desempeño y rendimiento de los empleados afectados hoy en día aumentará y la empresa no alcanzará sus objetivos organizacionales.

### **Marco teórico**

Con este trabajo se propone el diseño de métodos de selección y contratación de personal en la empresa servicios integrados administrativos Ltda. De la ciudad de Santiago de Cali, ya que actualmente la empresa no cuenta con este.

Cuando hablamos de diseño de métodos de selección y contratación de personal, nos referimos a la habilidad o capacidad especial de una persona para aprender o realizar una tarea. Entonces, aunque a menudo usamos la palabra "habilidad" como talento, estas están estrechamente relacionadas, pero no son sinónimos; sobre todo este último término que no tiene nada que ver con la experiencia previa en contraposición a las habilidades que se pueden adquirir y desarrollar a través del estudio y la práctica.

La teoría científica de la administración fue moldeada por Robert Owen (1771 – 1858), quien realizó trámites administrativos en varias hilanderías fundadas en New Lanark, Escocia, encontró diversas tendencias profesionales y medios de vida inadecuados, con la población generalmente ocupada en seis trabajos. Horas del día, los salarios bajos estos colaboradores vivían con un dolor insoportable, Robert hizo el papel de un reformador, llevó a cabo la construcción de viviendas, implementó una feria en la campaña, redujo la jornada laboral, se negó a contratar a niños menores de diez años, se También se han realizado diversas inversiones en la calificación de máquinas cuyas características son fundamentales para la productividad, promover el buen hacer y aumentar la competitividad.

Recursos Humanos es un departamento de la empresa que coordina todas las áreas, sub-áreas, funciones y actividades propias de la gestión de personas en la empresa; que también tiene como finalidad desarrollar e implementar de la mejor manera las políticas y estrategias en pro de cumplir esos objetivos planteados para el bienestar de los empleados y de la empresa.

Habitualmente, los departamentos del talento humano se crean cuando los directivos y líderes de una empresa, en una etapa normal de crecimiento, empiezan a sentir la necesidad de un área dedicada a determinadas funciones que cada vez son más complejas. En el momento de la creación, este departamento suele ser pequeño. A menudo este se limita a mantener los registros de los empleados actuales, verificar el cumplimiento de los requisitos legales y en algunos casos, cooperar en la selección de candidatos. A medida que crece una organización crecen sus necesidades y el departamento de recursos humanos se vuelve cada vez más importante.

El departamento de planeación frente al talento inicia con diferentes funciones básicas relacionadas con los bonos sociales, evaluar el desempeño de los empleados, pagar salarios, y con el paso del tiempo este recurso se ha convertido en el principal índice por el cual una organización puede movilizar eficientemente a las personas y su crecimiento personal y profesional. Para los autores Gómez, Balkin, Cardy, (2008), es importante que las organizaciones puedan realizar un análisis del trabajo que brinda la empresa, identificar metas que vinculen a los colaboradores con sus funciones y necesidades deseadas, establecer diferentes parámetros y trabajos, la organización debe ser capaz de ejecutar el mejor proceso de planificación del debido proceso.

A Henri Fayol (1814-1925); quien fue el padre de la escuela clásica, quien fue el primero en sistematizar la previsión científica y los métodos educados de gestión, también con resultados prometedores, mientras que Taylor se preocupó por el uso de las funciones organizacionales. Las actividades, que incluyen todo el proceso de organización, pueden dar clases en la Universidad.

Según Dessler, él cree que el área de recursos humanos y planificación del talento es específicamente responsable de reclutar, preparar, evaluar, compensar y analizar, proporcionar un

ambiente seguro a través de la ética de los empleados y acuerdos legales, y definir procedimientos y políticas que incluyan:

Análisis del diseño de la planificación del talento en el lugar de trabajo.

Incluir y reclutar candidatos que formarán parte de la planificación de la plantilla de la empresa.

Sin embargo, así como todos pertenecemos a una cultura, las organizaciones se rigen por ciertas políticas, normas y códigos que tienen como objetivo integrar la estructura organizacional de la empresa.

La idea es ir un paso más allá y ver la organización como un todo en lugar de los intereses particulares del individuo. “Es el resultado de la forma en que las empresas piensan y aprenden, las relaciones de poder, las formas de influencia y cambio, y la configuración de herramientas de incentivos y recompensas”.

### **Marco legal**

Para la realización de este proyecto se efectuará de acuerdo con las normas de la legislación colombiana del código sustantivo del trabajo, así mismo se debe brindar el apoyo y acompañamiento que se requiera para garantizar y proveer un ambiente de bienestar para los empleados y el personal externo con el que se tenga relación laboral.

La empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda., se debe regir de acuerdo con las normas, leyes, decretos y artículos que están controlados y auditados por el ministerio de trabajo.

Derecho Sustantivo del Trabajo: Tiene por objeto determinar la justicia en relación con los patrones y trabajadores, para proteger los intereses de los empleados en el desempeño de las funciones laborales, en el espíritu de la armonía económica y el equilibrio social, siendo esta una de las razones más destacadas y necesarias dentro de la empresa. Los reglamentos o normas laborales existentes, obligatorios en cualquier tipo de organización o empresa en Colombia, el contenido y la estructura de las directivas de la entidad de derecho laboral deben implementarse dentro de la organización.

El Decreto No. 1072 de 2015 sobre Obligaciones de los Empleadores establece que los empleadores están obligados a proteger la seguridad y salud de sus trabajadores, en contravención a la normatividad vigente, y de acuerdo con las características de la empresa, deben brindar a los trabajadores seguridad y salud en el trabajo cuestiones de formación.

“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”. Art 22 C.S.T

Decreto 1295 de 1994: "Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".

Decreto 1443 de 2014: "Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)". .

Ley 762 de julio de 2002: "Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad".

Ley núm. 1010 de 23 de enero de 2006: "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso sexual y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo."

Ley 905 de 2004: "Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones".

Ley 1429 de 2010: "Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo"

## **Metodología de la investigación**

El método de esta investigación se realizara a través de un diseño de tipo descriptivo no experimental, con método de investigación inductivo, cuyo objetivo es identificar las falencias y necesidades que se detectan en el área de contratación del personal a través de la observación y análisis de datos, cuyos resultados definen el diseño del modelo estratégico y plan de los procesos de selección, contratación, seguimiento y evaluación de todos los colaboradores de la compañía Servicios Integrados administrativos Ltda.

### **Población y muestra**

Se hará el proceso de toma de datos a 22 colaboradores de entre rangos nuevos, intermedios y antiguos de la compañía, dentro de cualquier área de trabajo cargos.

### **Fuentes de información primaria**

Sera suministrada por los colaboradores del área de contratación en donde se tendrá como variables los niveles de ausentismo, rotación, accidentalidad, políticas, beneficios y conflictos de la compañía. La encuesta se realizará de manera aleatoria.

### **Fuentes de información secundaria**

Serán todos los procesos incluidos dentro de las plataformas de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda. como de los distintos entornos social, político y económico de la compañía y por último los resultados de la investigación de los procesos del área relacionada con la contratación del personal.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo al análisis de la metodología de recolección de datos se establece que la pertinencia adecuada para el desarrollo de la investigación del proyecto es la observación del comportamiento organizacional realizado por el área de contratación de la de la compañía Servicios Integrados Administrativos Ltda., y la encuesta a realizar con lleva identificar el nivel

de conocimiento y satisfacción de los colaboradores de la compañía, en cuanto a proceso de selección, contratación e inducción, así como las diferentes causas de las inconsistencias que se detectan actualmente dentro de los diferentes procesos de contratación de colaboradores lo cual tiene como finalidad diseñar un plan de mejoramiento que con lleve al mejoramiento de la calidad de los diferentes procesos de selección y contratación del personal.

Se enviará carta de solicitud de cita para la autorización correspondiente y el apoyo logístico del proceso metodológico para el cumplimiento del proceso de encuesta a realizar a los distintos colaboradores de la compañía cuyo estudio del análisis de la información proporcionará los resultados a evaluar de los diferentes niveles de satisfacción de los empleados de la compañía. Se diligenciará el tratamiento de datos según la norma 1268 de 2008 de habeas data antes del inicio de cualquier proceso de recolección de datos.

## Resultados

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los 22 empleados de la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.

1. ¿Tiene conocimiento si existe área encargada de RRHH?

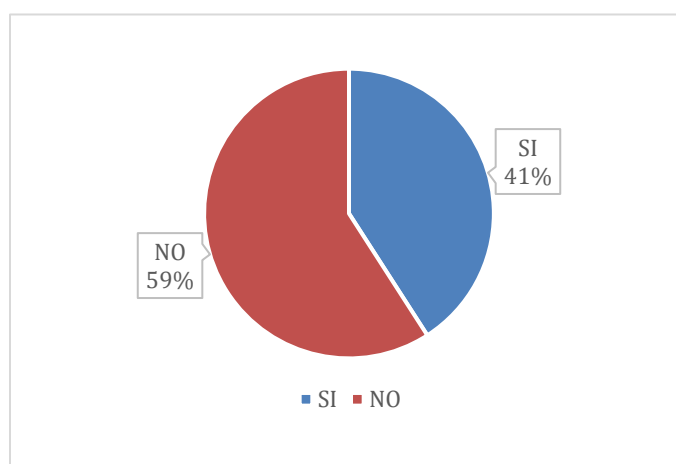
Número de participantes: 22

9 (40.9%): Si

13 (59.1%): No

### Figura 1.

*¿Tiene conocimiento si existe área encargada de RRHH?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 1, en la encuesta aplicada se pudo identificar que de los 22 encuestados tres manifiestan no tener conocimiento de que en la empresa existe un área de recursos humanos y nueve manifiestan sí saber dicha información.

2. ¿La empresa SIA Ltda. Cuenta con un proceso de selección de personal?

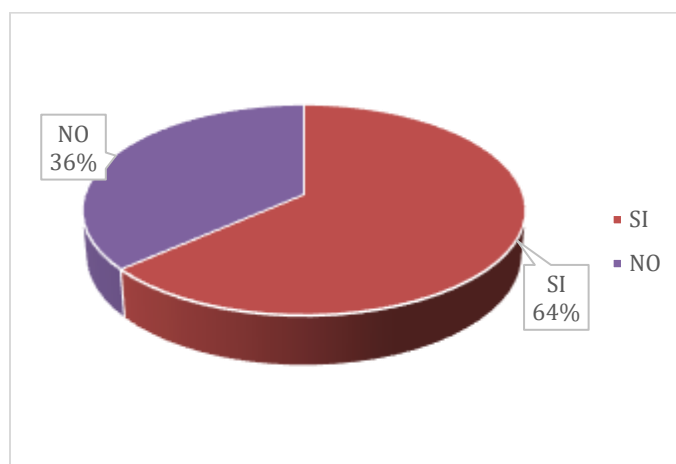
Número de participantes: 22

14 (63.6%): Si

8 (36.4%): No

**Figura 2.**

*¿La empresa SIA Ltda. Cuenta con un proceso de selección de personal?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 2, pregunta ¿la empresa cuenta con un proceso de selección?, se obtienen los siguientes resultados; 14 colaboradores manifiestan saber de dicho proceso Mientras que 8 de los colaboradores no tiene información de este proceso de selección.

3. ¿Quién tiene a cargo la selección final del personal en la empresa SIA Ltda.?

Número de participantes: 22

9 (40.9%): Gerente

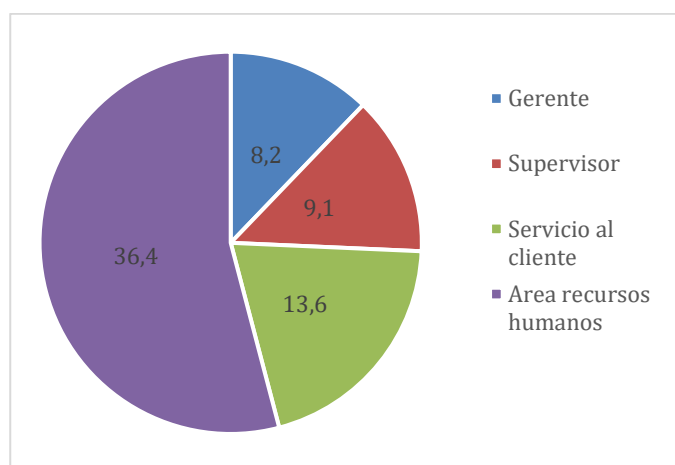
2 (9.1%): Supervisor

3 (13.6%): Servicio al cliente

8 (36.4%): Área recursos humanos

**Figura 3.**

*¿Quién tiene a cargo la selección final del personal en la empresa SIA Ltda.?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 3, la pregunta ¿Quién tiene a cargo la selección final del personal en la empresa SIA Ltda.?, se obtienen los siguientes resultados; de los veintidós colaboradores encuestados, nueve dicen que es el gerente, ocho el área de recursos humanos, tres que el área encargada es servicio al cliente y dos que es el supervisor.

4. ¿En la contratación recibió inducción de la empresa, salarios, normas y horarios?

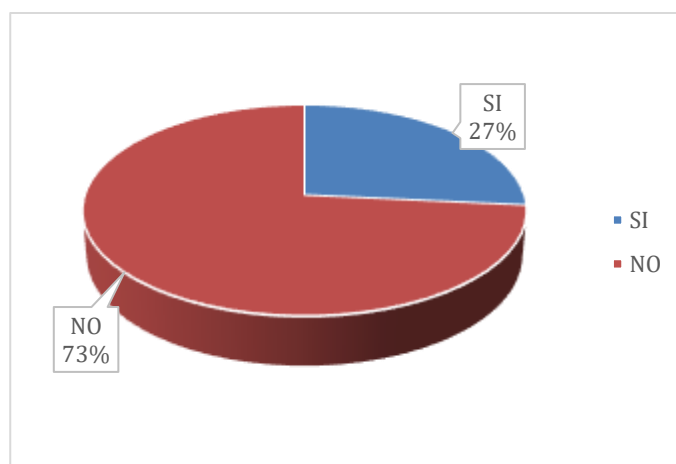
Número de participantes: 22

17 (77.3%): Sí

5 (22.7%): No

**Figura 4.**

*¿En la contratación recibió inducción de la empresa, salarios, normas y horarios?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 4, el 77.3% que equivale a 17 encuestados dicen que si recibieron inducción inicial en la empresa y el 22.7% equivalen a 5 encuestados dicen que no recibieron la inducción.

5. ¿Se le indico que funciones realizaría?

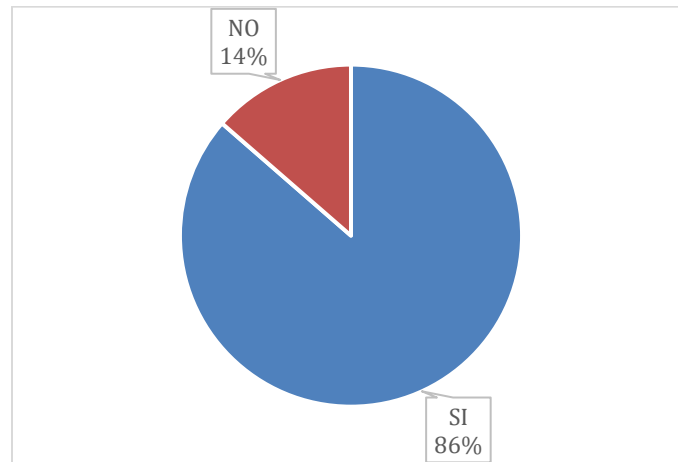
Número de participantes: 22

19 (86.4%): Sí

3 (13.6%): No

**Figura 5.**

*¿Se le indico que funciones realizaría?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 5, la pregunta ¿Se le indico que funciones realizaría?, se obtienen los siguientes resultados de los veintidós colaboradores encuestados diecinueve dijeron que si se les había indicado sus funciones y tres informan que no tiene clara la información.

6. ¿La selección de los perfiles profesionales tiene parámetros de ocupación establecidos?

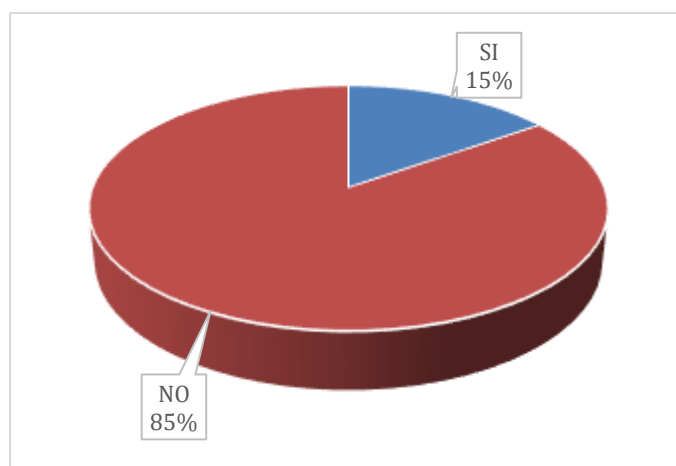
Número de participantes: 22

19 (85%): Sí

3 (15%): No

**Figura 6.**

*¿La selección de los perfiles profesionales tiene parámetros de ocupación establecidos?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 6, las 22 respuestas obtenidas el 85% que equivale a 19 encuestados manifiesta que la selección del perfil profesional si tiene parámetros de ocupación establecidos su trabajo mientras que el 15% manifiesta que no.

### 7. ¿Si tiene un accidente laboral a quien le informa?

Número de participantes: 22

5 (22.7%): Gerente

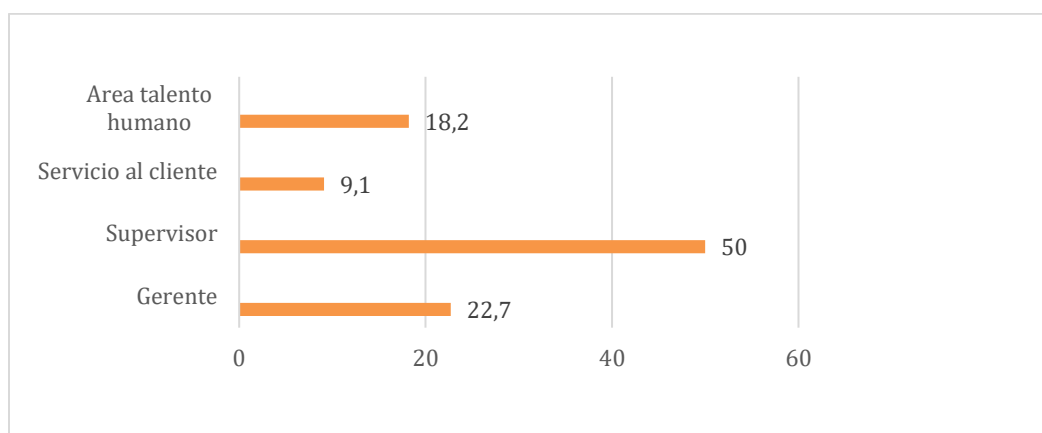
11 (50.0%): Supervisor

2 (9.1%): Servicio al cliente

4 (18.2%): Área talento humano

#### Figura 7.

*¿Si tiene un accidente laboral a quien le informa?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 7, se obtienen los siguientes resultados de la pregunta ¿Si tiene un accidente laboral a quien le informa?, de los veintidós colaboradores encuestados once confirman que se deben comunicar con el supervisor, cinco dicen con el gerente, cuatro con el área de talento humano y dos con el área de servicio al cliente.

**8. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones en la empresa?**

Número de participantes: 22

3 (13.6%): Mensual

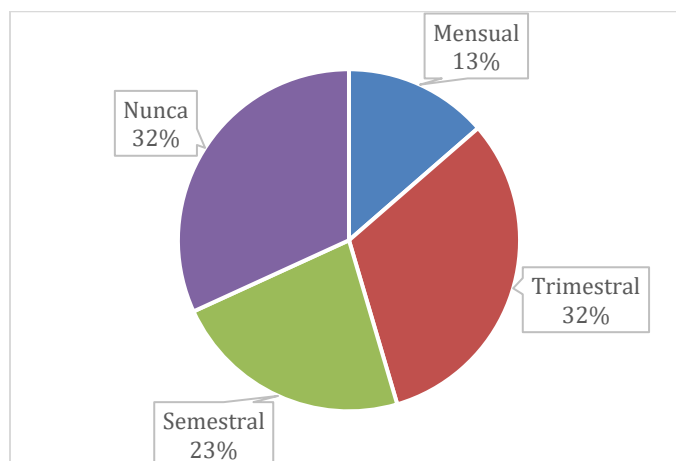
7 (31.8%): Trimestral

5 (22.7%): Semestral

7 (31.8%): Nunca

**Figura 8.**

*¿Con que frecuencia realizan capacitaciones en la empresa?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 8, la pregunta ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones en la empresa?, se obtienen los siguientes resultados el 13% notifica que se realizan mensual, el 32% trimestral, el 23% cada semestre y el 32% que nunca se realizan capacitaciones.

**9. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?**

Número de participantes: 22

4 (19.0%): Menos de 6 meses

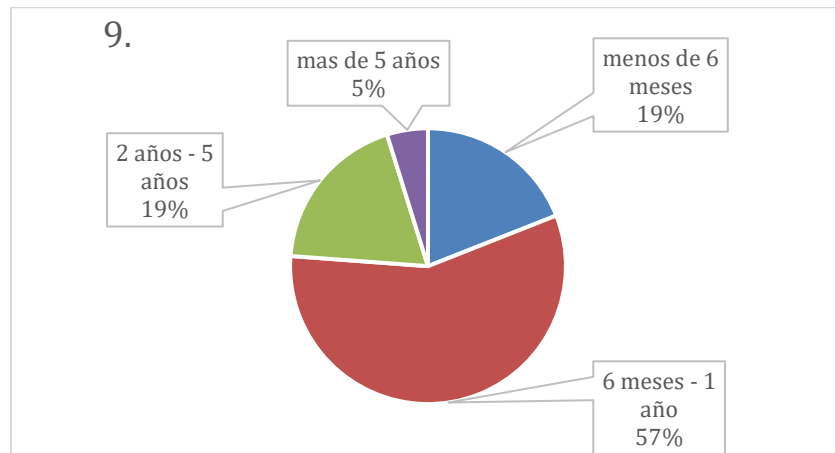
12 (57.1%): 6 meses - 1 año

4 (19.0%): 2 años - 5 años

1 (4.8%): Más de 5 años

**Figura 9.**

*¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 9, de los 22 colaboradores encuestados, el 19% de ellos, tienen menos de 6 meses laborando en la empresa, el 57% tiene entre 6 meses y un año, el 19% entre dos y cinco años y el 5% más de cinco años.

10. En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?

**Número de participantes: 21**

2 (9.5%): Muy insatisfecho

2 (9.5%): De alguna manera insatisfecho

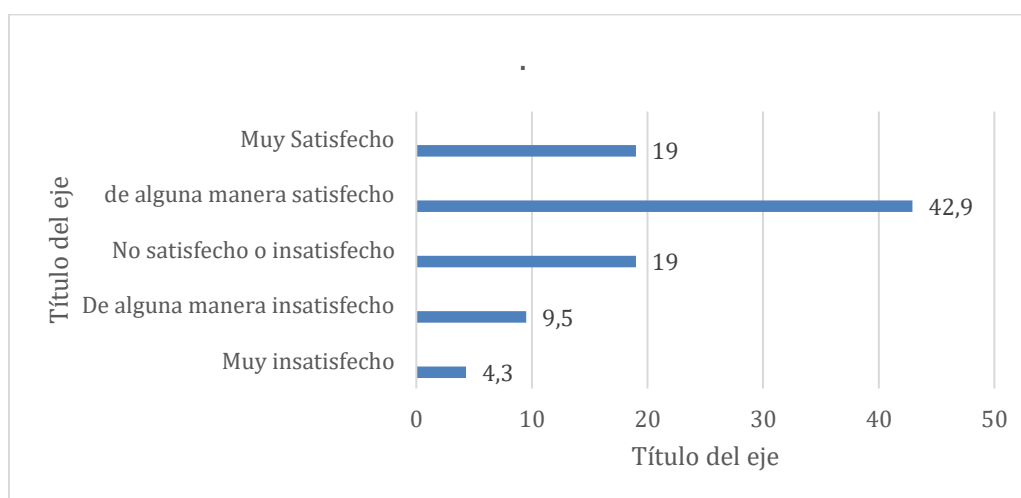
4 (19.0%): No satisfecho o insatisfecho

9 (42.9%): De alguna manera satisfecho

4 (19.0%): Muy Satisfecho

**Figura 10.**

*En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 10, la pregunta ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?, de los veintidós colaboradores encuestados, nueve manifiestan que de alguna manera satisfecho, cuatro manifiestan no satisfecho o insatisfecho, cuatro manifiestan muy Satisfecho, dos manifiestan estar muy insatisfecho y dos de alguna manera insatisfecho.

11. ¿La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias a los empleados?

(0.0%): Muy en desacuerdo

7 (33.3%): Algo en desacuerdo

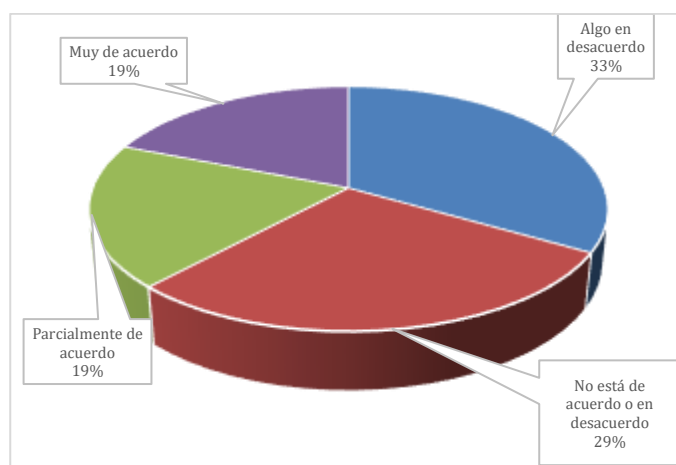
6 (28.6%): No está de acuerdo o en desacuerdo

4 (19.0%): Parcialmente de acuerdo

4 (19.0%): Muy de acuerdo

**Figura 11.**

*¿La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias a los empleados?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 11, la pregunta ¿La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias a los empleados?, de los veintidós colaboradores encuestados, siete manifiestan estar algo en desacuerdo, seis manifiestan no estar de acuerdo o en desacuerdo, cuatro manifiestan estar parcialmente de acuerdo y cuatro manifiestan estar muy en desacuerdo.

12. ¿Las funciones que realizo van de acuerdo al cargo que estoy desempeñando?

Número de participantes: 22

(0.0%): Muy en desacuerdo

2 (9.1%): Algo en desacuerdo

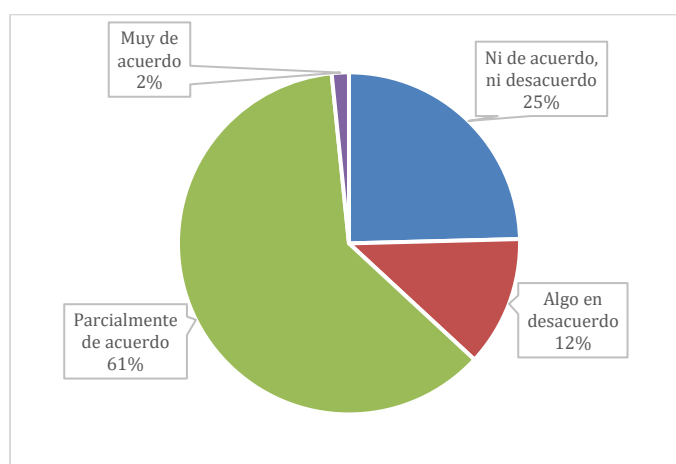
4 (18.2%): Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

10 (45.5%): Parcialmente de acuerdo

6 (27.3%): Muy de acuerdo

**Figura 12.**

*¿Las funciones que realizo van de acuerdo con el cargo que estoy desempeñando?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 12, la pregunta ¿Las funciones que realizo van de acuerdo al cargo que estoy desempeñando?, de los veintidós colaboradores encuestados, diez manifiestan estar parcialmente de acuerdo, seis manifiestan estar muy de acuerdo, cuatro manifiestan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y dos manifiestan estar algo en desacuerdo.

13. ¿Tengo las herramientas y los recursos para hacer bien mi trabajo??

Número de participantes: 22

(0.0%): Muy en desacuerdo

1 (4.5%): Desacuerdo

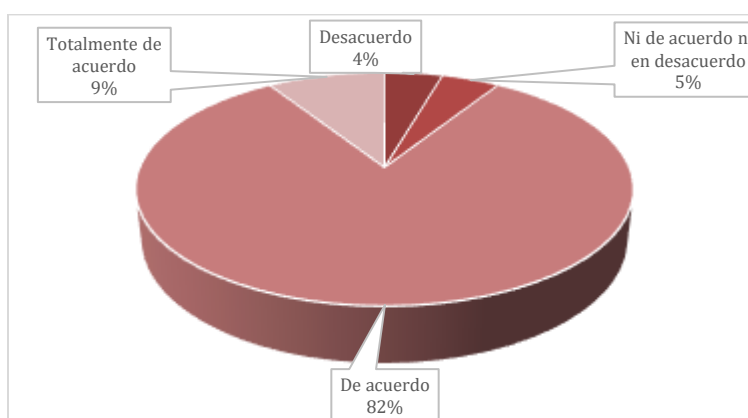
1 (4.5%): Ni de acuerdo ni en desacuerdo

18 (81.8%): De acuerdo

2 (9.1%): Totalmente de acuerdo

**Figura 13.**

*¿Tengo las herramientas y los recursos para hacer bien mi trabajo?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 13, la pregunta ¿Tengo las herramientas y los recursos para hacer bien mi trabajo?, de los veintidós colaboradores encuestados, dieciochos manifiestan estar de acuerdo, dos manifiestan estar totalmente de acuerdo, uno manifiesta estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo y uno manifiesta estar en desacuerdo.

14. ¿Considera que la empresa debe tener un área de RRHH?

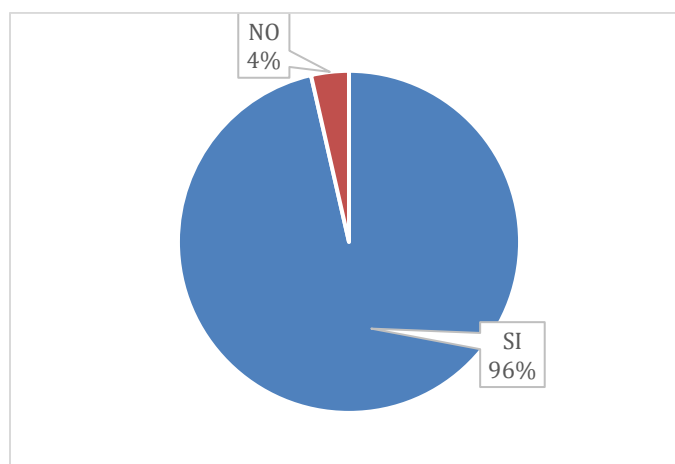
Número de participantes: 22

19 (86.4%): Sí

3 (13.6%): No

**Figura 14.**

*¿Considera que la empresa debe tener un área de RRHH?*



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la figura 14, diecinueve de los veintidós colaboradores encuestados manifiestan que si consideran que la empresa debe tener un área de RRHH y tres de ellos no consideran que la empresa necesita el departamento.

## Conclusiones

Frente a la organización es necesario tener presente la actualización para el proceso de selección que aplica la empresa en la parte del talento humano en cuanto al diseño de métodos de selección y contratación de personal y qué cumplimientos y funciones debe cumplir cada uno de los aspirantes a un puesto en esta organización así como las funciones de los colaboradores que se encuentran en los procedimientos pertinentes por la empresa. Al igual que al hacer uso del direccionamiento estratégico y la estructura de selección la empresa debe identificar sus falencias de contratación implementando un diseño de mejorar su estructura y manteniendo actualizada sus normatividades de procesos administrativos para que en cada propuesta de contratación el área del departamento humano ejerza a cabalidad cada inducción y el proceso de gestión sea eficiente.

En cuanto al desempeño del proceso administrativo del área de talento humano se debe aumentar los métodos de contratación. Ya que en este se evalúa el desempeño de cada colaborador que ingresará a la empresa inferir en sus capacidades y evolución laboral esto garantizaría que la contratación que se realice y la inducción frente a las áreas del talento humano sean aplicadas de forma eficiente.

La implementación de diseños de métodos de selección y contratación de personal, cada día toma mayor participación, es uno de los pilares más importante en una compañía, de donde salen los planes de acción y oportunidades de mejora cuando el desempeño del colaborador no es el esperado y al mismo tiempo el que resalta y hace los reconocimientos por los buenos resultados, adicional es el lugar donde el empleado se siente escuchado, apoyado y de acuerdo a la situación que se presente se realizan acompañamientos con el objetivo de ofrecer bienestar y comodidad al equipo de trabajo.

## Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la empresa SIA Ltda., se puede concluir que no hay un buen proceso de selección por lo cual se ve reflejado en la contratación del personal y la rotación de personal.

**Tabla 1**

*Etapa actual del proceso de selección y contratación de personal en la empresa SIA LTDA*

---

Reclutamiento de hojas de vida	Servicio al cliente
Preselección del personal	Servicio al cliente
Clasificar los candidatos de acuerdo a los que tiene ausencia de requisitos, los que podrían aplicar, los que reúnen todas las condiciones para aplicar	Servicio al cliente
Aplicación de pruebas de programas ofimáticos, esto en compañía con la entrevista.	Servicio al cliente y gerencia)
Comprobación de datos	Asistente administrativa
Comparación interindividual	Gerente
Selección	Gerente
Inducción	Servicio al cliente
Seguimiento	Servicio al cliente

---

*Nota.* Esta tabla muestra cómo se están realizando los procesos de selección y contratación de personal. Fuente: Elaboración propia.

Como recomendación para disminuir la rotación de personal: Se debe implementar un proceso para la selección y contratación del personal, contar con un cronograma de capacitación e inducción para el personal, para llevar a cabo el proceso de selección de hojas de vida se recomienda recurrir a diversos medios para realizar la convocatoria en diferentes entidades como el Sena, egresados de las universidades o instituciones que generen personas de alta calidad a la cual se les puede brindar la oportunidad de pertenecer al equipo de trabajo de la empresa.

Otra recomendación es establecer una evaluación o pruebas dependiendo de la vacante laboral a la que aplica, esto permitiría seleccionar un personal adecuado para cada área establecida para el departamento de talento humano de la empresa SIA Ltda. Por otra parte, es necesario que al momento de analizar el perfil a contratar se garantice el conocimiento óptimo para poder realizar las labores a desarrollar dentro de la empresa.

Se debe tener en cuenta que antes de abrir una vacante para un cargo que se necesita en la operación, se debe tener claridad cuál es el objetivo, las funciones que va a realizar y el rol que va desempeñar esa persona, definir sus responsabilidades, además cuales serían las competencias específicas y cardinales, con esta información se crea el cargo, la asignación salarial, para poder realizar la solicitud y tener un enfoque al momento de la búsqueda del candidato, dejando claro todos los procesos y evitando bajas en el desarrollo de la labor, una vez firme contrato el nuevo colaborador se procede a realizar las capacitaciones de acuerdo al cronograma asignado.

**Tabla 2**

*Programa de capacitación e inducción para el personal que ingresa a la empresa SIA Ltda.*

Fecha	Tema de capacitación
Primer mes	Presentación de la empresa y servicios que ofrece
Primer mes	Seguridad y Salud ocupacional
Segundo mes	Manejo de objeciones y servicio al cliente
Segundo mes	Manejo de presupuesto
Trimestral	Congreso propiedad horizontal

*Nota.* Esta tabla muestra los cursos que debe recibir el nuevo colaborador para realizar una buena labor en la empresa. Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3**

*Programa de capacitación para el personal general a la empresa SIA Ltda.*

Fecha	Tema de capacitación
28 de enero 2023	Seguridad y Salud ocupacional, autocuidado, seguridad vial
25 de marzo 2023	Gestión de procesos y mejora continua
27 de mayo 2023	Habilidades tecnológicas
29 de julio 2023	Manejo de presupuesto
30 de septiembre 2023	Congreso propiedad horizontal
25 de noviembre 2023	Atención al cliente

*Nota.* Esta tabla muestra los cursos que deben recibir los empleados en general para realizar una buena labor en la empresa. Fuente: Elaboración propia

### Referencias Bibliográficas

- Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (pp 48-94). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207?page=48>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: 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>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- González Ariza, A. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp. 329- 339). [https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp\\_a](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)
- Guerrero-Egurrola, D. A. (2021). Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales, 3(5), 60–78. <https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.33>, <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503102.pdf> [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1443\\_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1443_sgsss.pdf/ac41ab70-e369-9990-c6f4-1774e8d9a5fa)

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

Ley 905 de 2004 - Gestor Normativo. (2021, 31 marzo). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14501>

Ley 1429 de 2010, Diario Oficial No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010. [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley\\_1429\\_2010.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Ley_1429_2010.pdf)

Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp.373-407). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>Marín, L. M. C. (2016). La selección de personal en una empresa de servicios temporales. In L. M. C. Marín & ó. A. L. Cortés (eds.), Selección de personal: Discursos, prácticas, tecnologías (1st ed., pp. 89–104). Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.2307/j.ctv86dg4f.9>

Mintrabajo.gov.co (2019). Conoce los tipos de contrato de trabajo. Empleo sin fronteras. <https://www.mintrabajo.gov.co/web/empleosinfronteras/conoce-los-tipos-de-contrato-de-trabajo>

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

## **Anexos**

### **Anexo A. Encuesta**

#### **Encuesta acerca del área RRHH en la empresa Servicios Integrados Administrativos Ltda.**

Cordial saludo

Para nuestra empresa es muy importante cumplir con lo necesario para satisfacción de ustedes y crecimiento empresarial. El propósito de esta encuesta es determinar si es necesario crear el área de recursos humanos y para ello solicitamos responder todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

Lea cuidadosamente cada pregunta seleccione su respuesta.

1. Tiene conocimiento si existe área encargada de RRHH

a) Si

b) No

2. ¿la empresa SIA cuenta con un proceso de selección de personal?

a) Si

b) No

3. ¿Quién tiene a cargo la selección final del personal en la empresa SIA?

a) Gerente

b) Supervisor

c) Servicio al cliente

d) Área de RRHH

4. Al momento de la contratación le dieron inducción (Información de la empresa, modo de pago, horarios, reglas)

a) Si

b) No

5. ¿se le indico que funciones realizaría?

a) Si

b) No

6. ¿la selección de los perfiles profesionales tiene parámetros de ocupación establecidos?

a) Si

b) No

c) Tal vez

7. ¿si tiene un accidente laboral a quien le informa?

e) Gerente

f) Supervisor

g) Servicio al cliente

h) Área de RRHH

8. ¿Con que frecuencia realizan capacitaciones en la empresa?

a) cada mes

b) cada tres meses

c) cada seis meses

d) nunca

9. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?

a) menos de 6 meses

b) 6 meses - 1 año

c) 2 años - 5 años

d) Más de 5 años

10. En general, ¿qué tan satisfecho está usted con su posición en esta empresa?

a) Muy insatisfecho

b) De alguna manera insatisfecho

c) Ni satisfecho o insatisfecho

d) de alguna manera satisfecho

e) Muy Satisfecho

11. La compañía comunica claramente sus objetivos y estrategias para mí

a) Muy en desacuerdo

b) Algo en desacuerdo

c) No está de acuerdo o en desacuerdo

d) Parcialmente de acuerdo

e) Muy de acuerdo

12. Mis requisitos de trabajo son claras

a) Muy en desacuerdo

b) Algo en desacuerdo

c) No está de acuerdo o en desacuerdo

d) Parcialmente de acuerdo

e) Muy de acuerdo

13. Tengo las herramientas y los recursos para hacer bien mi trabajo.

- f) Muy en desacuerdo
- g) Algo en desacuerdo
- h) No está de acuerdo o en desacuerdo
- i) Parcialmente de acuerdo
- j) Muy de acuerdo

14. cree usted que se necesite un área de RRHH

- a) Si
- b) No

La anterior encuesta fue diseñada desde la página <https://www.onlineencuesta.com/>, se enviará el link a los colaboradores para el desarrollo de la misma.

Link para desarrollo de la encuesta: <https://www.onlineencuesta.com/s/m3i3qv7>