

**Modelo estratégico del proceso de selección y contratación de personal para la empresa  
Medical Store M&F en la ciudad de Ibagué para el año 2023.**

Ángela Constanza Bonilla

Francisco Antonio Caliman

Jamil Andrés Contreras Ramírez

Lina Mayerly Luna Padilla

Asesor

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables Económicas y de Negocios - ECACEN

Administración de Empresas

2023

## **Dedicatoria**

Dedicamos este triunfo a Dios por permitirnos profundizar nuestros conocimientos y de esta manera cumplir nuestras metas, agradecemos a la directora Adriana Maribel Romero por brindarnos un apoyo el cual ha sido indispensable y fundamental para esta última etapa de formación profesional, a nuestras madres por aconsejarnos y darnos ese empuje de seguir adelante y lograr nuestros sueños, a la Universidad por ser el medio conductor de nuestro aprendizaje y finalmente a nosotros mismos por el esfuerzo, la dedicación y ser un grupo selecto.

### **Agradecimientos**

Agradecemos primero a Dios por todas sus bendiciones y ser nuestro guía en este proceso. A nuestras familias, a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD por darnos esa formación integral y brindarnos ese aprendizaje inclusivo e innovador. A la escuela ECACEN, Administración de Empresas, tutores (as) por su dedicación y por compartimos su conocimiento y ser importantes en nuestro desarrollo académico y profesional, a los compañeros (as) por el trabajo en equipo y el intercambio de ideas que fueron esencial para nuestro crecimiento personal.

## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo desarrollar un modelo estratégico para el proceso de selección y contratación de personal en Medical Store M&F de Ibagué para el año 2023. A través de un enfoque integral que involucró entrevistas y encuestas al personal de la empresa, incluyendo la gerente, asesores de ventas, se recopilaron ideas valiosas. El estudio identificó las fortalezas y debilidades actuales del proceso de selección existente, evaluó la demografía de los empleados y exploró opiniones sobre la integración tecnológica. Los datos cuantitativos proporcionaron un perfil demográfico detallado y una evaluación cuantitativa de la familiaridad y eficacia del proceso. Las respuestas cualitativas iluminaron desafíos específicos y ofrecieron estrategias innovadoras, con un enfoque en soluciones impulsadas por la tecnología. Un análisis FODA sintetizó los hallazgos, allanando el camino para el modelo estratégico propuesto. Este modelo, arraigado en la tecnología y las prácticas contemporáneas, tiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia del proceso de selección para alinearse con los objetivos de crecimiento de la empresa en la industria de la salud.

**Palabras clave:** Modelo estratégico, selección de personal, proceso de contratación, Análisis FODA, integración tecnológica.

### **Abstract**

The research conducted aimed to develop a strategic model for the personnel selection and hiring process at Medical Store M&F in Ibagué for the year 2023. Through a comprehensive approach involving interviews and surveys with key stakeholders, including the manager, sales advisors, and online survey participants, valuable insights were gathered. The study identified the current strengths and weaknesses of the existing selection process, assessed employee demographics, and explored opinions on technological integration. The quantitative data provided a detailed demographic profile and a quantitative assessment of process familiarity and effectiveness. The qualitative responses illuminated specific challenges and offered innovative strategies, with a focus on technology-driven solutions. A SWOT analysis synthesized the findings, paving the way for the proposed strategic model. This model, rooted in technology and contemporary practices, aims to enhance the efficiency and effectiveness of the selection process to align with the company's growth goals in the healthcare industry.

**Keywords:** Strategic model, personnel selection, hiring process, SWOT Analysis, technology integration.

## Tabla de contenido

Introducción .....	10
Justificación .....	12
Objetivos .....	13
Objetivo general .....	13
Objetivos Específicos.....	13
Planteamiento del Problema .....	14
Pregunta de investigación .....	15
Antecedentes del problema .....	16
Marco Teórico.....	19
Marco Legal .....	22
Metodología de la Investigación.....	23
Enfoque de investigación .....	23
Enfoque cualitativo .....	24
Enfoque cuantitativo .....	24
Tipo de investigación .....	25
Diseño de la investigación .....	25
Métodos de recopilación de datos.....	26
Fuente de datos cualitativos .....	26
Fuente de datos cuantitativos .....	26
Análisis de los datos.....	26
Población.....	27
Muestra .....	27

Consideraciones éticas .....	28
Resultados .....	29
Análisis Cualitativo de Entrevistas a la Gerente – Jenny Luna .....	29
Análisis Cuantitativo de las Encuestas .....	32
Análisis FODA para la empresa Medical Store M&F .....	39
Roles, habilidades y cumplimiento .....	40
Propuesta de estrategias innovadoras para el proceso de selección.....	41
Conclusiones .....	44
Recomendaciones .....	45
Referencias bibliográficas.....	46
Apéndices.....	48

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Genero</i> .....	32
<b>Figura 2</b> <i>Edad</i> .....	32
<b>Figura 3</b> <i>Cuanto tiempo lleva asociado con la empresa</i> .....	33
<b>Figura 4</b> <i>Familiaridad</i> .....	33
<b>Figura 5</b> <i>Pasos a seguir</i> .....	34
<b>Figura 6</b> <i>Uso de tecnologia</i> .....	34
<b>Figura 7</b> <i>Fortalezas</i> .....	35
<b>Figura 8</b> <i>Desafios</i> .....	35
<b>Figura 9</b> <i>Escenarios</i> .....	36
<b>Figura 10</b> <i>Calificaciones esenciales</i> .....	36
<b>Figura 11</b> <i>Cambios en la calificaciones</i> .....	37
<b>Figura 12</b> <i>Impacto de la tecnologia</i> .....	37
<b>Figura 13</b> <i>Conoce alguna estrategia</i> .....	38
<b>Figura 14</b> <i>Comentarios adicionales</i> .....	38
<b>Figura 15</b> <i>Analisis DAFO</i> .....	39

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Entrevista en línea</i> .....	48
<b>Apéndice B</b> <i>Encuesta en línea</i> .....	50

## **Introducción**

Dentro de las entidades económicas los colaboradores juegan un papel importante puesto que dedican gran parte de su tiempo a su trabajo y direccionan el funcionamiento de las empresas procurando siempre el logro de sus metas y objetivos. Por ello es necesario que las organizaciones diseñen procesos de selección de personal que les permita contar con un equipo de trabajo idóneo, con un adecuado clima organizacional y por lo tanto un bienestar laboral y productividad que definan las compañías como entidades de calidad. De hecho, las empresas tipo pymes suelen contar con sistemas de selección frágiles como lo muestran algunos estudios donde se obtiene que el sistema de contratación de estas entidades se ven permeados por decisiones personales de socios o dueños quienes toman decisiones en ocasiones a dedocracia, por recomendación o por amistad, quitándole liderazgo al departamento de recursos humanos y generando a su vez inconformidad a los aspirantes y desilusiones en mucho de los casos de parte de las personas seleccionadas sin un proceso adecuado. (Naranjo Arango, 2012).

Es importante destacar que la selección de personal no solo beneficia a la gestión de recursos humanos en las empresas, sino que también tiene un impacto positivo en la población en general al crear nuevas oportunidades de empleo y abordar el preocupante problema del desempleo en el país. En Colombia, el desempleo ha sido un problema social persistente que ha afectado la búsqueda del pleno empleo y el derecho de las personas a tener un trabajo digno. Sin embargo, parece que las medidas tomadas hasta ahora no han logrado mejorar significativamente la situación, ya que las estadísticas indican un aumento desproporcionado en la tasa de desempleo a lo largo de la historia.

Ahora bien, un proceso de selección de personal en una entidad económica consta de diversas etapas y actividades que trabajan en conjunto para garantizar la contratación de la persona más adecuada para un puesto de trabajo específico. En un entorno de constante cambio tecnológico y científico, los procesos de reclutamiento también han evolucionado. Hoy en día, no se trata solo de publicar ofertas de empleo, sino de utilizar recursos humanos para mejorar la comunicación entre reclutadores y candidatos, creando una red de posibles candidatos y atrayendo el talento, lo que agiliza el proceso y mejora la imagen de la empresa.

(Rodríguez et al., 2021, s.f.)

Así entonces, el proceso de selección de personal se propone llevarlo a cabo dentro de la empresa Medical Store M&F, ya que requiere de personal para su funcionamiento. Por lo que su principal actividad es distribuir insumos médicos para el sector salud.

## **Justificación**

La selección de personal hace parte sin duda alguna de la gestión de los recursos humanos y se ha venido utilizando a lo largo del tiempo como un proceso en el que se evalúan y se examinan las diferentes habilidades, destrezas y capacidades del nuevo personal a ingresar en toda organización, por ende, vemos que hoy en día este proceso ha evolucionado de manera que en otros países del primer mundo lo aplican utilizando tecnología avanzada, de esta forma se minimiza el tiempo. Para (Pulido, 2006; Staeuble, 2005) “Es decir, en términos psicológicos, se contribuye a construir el trabajo y los trabajadores como sujetos típicos del “tercer mundo”, susceptibles de ser intervenidos mediante el uso de tecnologías psicológicas” (p.38).

En nuestro país hablando del ámbito empresarial, organizacional y en base a la gestión de los recursos humanos, la selección de personal ha tenido falencias o de alguna forma no se lleva de manera eficiente dicho proceso puesto que esto ha llevado a la deserción laboral involucrando la integridad de la cultura y ambiente organizacional. Según (Ancassi, 2019) “Para seleccionar personal es importante tener en cuenta que se debe realizar una evaluación minuciosa y paso a paso considerando la experiencia laboral, el nivel académico y los aspectos psicológicos de la persona a la que están evaluando” (p.43).

La presente investigación se orientará en identificar y presentar una estrategia u modelo para la selección de personal en la empresa Medical Store M&F con el fin de obtener los perfiles idóneos en cada área.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Desarrollar un modelo estratégico integral para el proceso de selección y contratación de personal en la empresa Medical Store M&F en la ciudad de Ibagué, mediante el uso de tecnología para el año 2023.

### **Objetivos Específicos**

Analizar el proceso de selección actual valorando y evaluando críticamente el proceso de selección de empleados existente, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora.

Realizar una evaluación integral de necesidades para determinar los requisitos específicos de personal de la empresa Medical Store M&F para el año 2023. Esta evaluación considerará factores como roles laborales, habilidades y calificaciones necesarias para cumplir con los objetivos del negocio de manera efectiva.

Diseñar estrategias innovadoras para el proceso de selección que permitan obtener personal altamente calificado para la empresa Medical Store M&F.

## **Planteamiento del Problema**

En primera instancia la selección de personal es un proceso crucial y fundamental en la gestión de recursos humanos atribuyendo a la capacidad de identificar y seleccionar a los mejores candidatos para la organización. Sin embargo, como todo proceso implica una evaluación detallada de las aptitudes, habilidades y conocimientos de los candidatos, por lo tanto, esto conlleva a un ajuste entre el individuo y el rol que desempeñara en la empresa. Para (García, 2008) considera que el objetivo de este proceso es escoger entre los candidatos que se han reclutado, a aquellos que se adecuen a los cargos existentes en la empresa con el fin de mantener la efectividad y el desempeño de la organización (p. 63).

Si bien en el contexto global este proceso ha experimentado una evolución significativa en cuanto a las transformaciones socioeconómicas y tecnológicas, puesto que la globalización ha ampliado las posibilidades de reclutamiento, además de la incorporación de tecnologías avanzadas que permiten una mejor evaluación de los candidatos. Según (Díaz - Pérez, 2000) En Cuba, como modelo de esta situación, los procesos de selección son frecuentemente utilizados. Si bien se reemplaza el interés de la organización privada particular por los intereses del estado, se mantiene la estructura del proceso como en los demás países, y se encuentran y se celebran las ventajas de su implementación (p. 36).

Por otro lado, en un contexto nacional la selección de personal busca moldearse por medio de regulaciones laborales las cuales intervienen en políticas gubernamentales específicas de cada país.

En el contexto local se desempeñan particularidades culturales y sociales en las que pueden influir los procesos de entrevistas y de cómo se evalúan los candidatos.

De esta forma, para el caso de la empresa Medical Store M&F y en vista de esta falencia detectada actualmente por la necesidad de realizar contrataciones para laborar, se ha considerado necesario establecer un proceso de selección de personal dentro de la entidad que no solo satisfaga la actual necesidad por las vacantes que se ofertan, si no que le permita a la organización establecer su departamento de talento humano con los lineamientos necesarios para que el área gestione sus recursos con el fin de alcanzar las metas y objetivos establecidos por la organización.

De acuerdo a lo anterior vemos la necesidad de plantearnos una pregunta la cual nos oriente y nos sirva para una solución ante esta problemática.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuál es el modelo de selección de personal idóneo para la empresa Medical Store M&F para el año 2023?

### **Antecedentes del problema**

La gestión de recursos humanos es una forma de gestión utilizada en las empresas para gestionar las relaciones entre los empleados y la empresa. De esta forma, la gestión de recursos humanos se encarga de tres aspectos específicos; la organización, los trabajadores y la sociedad en general. La organización trabaja en el desempeño y motivación de los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa. Los trabajadores implementan medidas y mecanismos destinados a satisfacer las necesidades primarias y psicológicas. Y por último, la sociedad en general, porque en este ámbito de la gestión de recursos humanos trabajamos para cumplir con las leyes vigentes. (Prado, 1998).

Actualmente, uno de los mecanismos de actuación disponibles en la gestión de personal es el aspecto relacionado con la selección de personal. El proceso de selección es una herramienta que consta de varias etapas que tienen como objetivo atraer selectivamente a los candidatos que mejor cumplan con los requisitos solicitados en el puesto de trabajo requerido por la empresa. (Naranjo Arango, 2012). La selección de personal consta de las diferentes etapas que componen este proceso, las cuales se pueden clasificar de la siguiente manera: 1) Descripción y análisis del puesto de trabajo mediante la determinación de los requisitos requeridos; 2) Preselección del currículum vitae; 3) Entrevistas enfocadas; 4) Evaluación; 5) Entrevistas en profundidad; 6) Constitución del grupo finalista; 7) Presentación a clientes; y finalmente, 8) Monitoreo de resultados. (Prado, 1998)

Algunos antecedentes relevantes sobre la selección de personal y su evolución en el contexto de Colombia son:

Estudio de (Naranjo, 2012):

El proceso de reclutamiento y contratación que se presenta en mayor proporción es el de la recomendación, lo que denota que no es equitativo ni justo el proceso para el resto de posibles aspirantes. La transparencia en los procesos de selección en las medianas empresas de Barranquilla no existe.

Realizaron una investigación sobre la selección de personal en empresas colombianas y encontraron que la mayoría de las organizaciones utilizaban métodos tradicionales como entrevistas, pruebas psicométricas y referencias laborales y presenta la recomendación como el método más eficiente para contratar. Sugirieron la necesidad de implementar estrategias innovadoras para mejorar el proceso de selección para ser más competitivos.

Según (Axel, 2016) quien opina que estas son las características que deberían perfeccionar los profesionales que están buscando empleo en la actualidad como evidencia la ‘Guía Salarial y tendencias del Mercado Laboral 2015; elaborada por la consultora líder especializada en el reclutamiento de profesionales calificados, en alianza con la firma EY, que recoge las respuestas de empleadores de diversos sectores del país e identifica las principales tendencias de reclutamiento en Colombia (p.2)

No se evidencia otros estudios al respecto en Colombia sobre la aplicación de la industria 5 en el talento humano, pero encontramos varias tesis que analizaron la evolución de la selección de personal en Colombia y encontraron que no ha habido un aumento en el uso de tecnologías

avanzadas como el reclutamiento en línea, software de seguimiento de candidatos y pruebas de habilidades en línea. Además, destacaron la importancia de considerar factores culturales y normativos en el proceso de selección.

En cuanto a los antecedentes de la empresa en cuestión, Medical Store M&F es una distribuidora de insumos médicos la cual es relativamente nueva y roza la definición de emprendimiento, pero con un enfoque con proyección futura a hacerse un lugar entre las empresas más reconocidas del país en este campo de la salud, en cuanto a la contratación de personal está actualmente cuenta con 5 empleados los cuales fueron seleccionados según el juicio de la dueña, esto puede hacer que no se tome la mejor decisión, actualmente la empresa está en el proceso de planeación y montaje de su departamento de recursos humanos y esperan que el proceso de selección y contratación esté justificado mediante un modelo estratégico y respaldado por personal de psicología, nomina, Seguridad y salud en el trabajo entre otros.

Estos antecedentes señalan la importancia de considerar nuevas estrategias y tecnologías en el proceso de selección de personal en Colombia, lo cual respalda la necesidad de desarrollar un modelo estratégico para la empresa Medical Store M&F en Ibagué.

## **Marco Teórico**

El proceso de selección de personal es un procedimiento complejo y multifacético que involucra varias etapas. Para comprender sus complejidades, podemos citar a (Ramos, 2015). “Por tanto, su objetivo básico es el de establecer una organización y estructura firme para la consecución de los objetivos de la empresa, a cuyo fin debe contratar un número suficiente de empleados cualificados para satisfacer las necesidades de la organización” (p. 49) su libro enfatiza la importancia de comprender los objetivos estratégicos de la organización y necesita adaptar el proceso de selección en consecuencia. El proceso generalmente incluye análisis de trabajo, reclutamiento, selección de solicitudes, entrevistas, pruebas, verificación de referencias y ofertas de trabajo.

### **Análisis de puestos y descripciones de puestos**

Los autores Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. (Herrero et al., 2018) sostienen “Las descripciones de los puestos son documentos que se obtienen como resultado de un análisis exhaustivo del puesto de trabajo” (p. 5) que el análisis de puestos es un paso fundamental en el proceso de selección de personal. El análisis de puestos implica el estudio sistemático de los requisitos, deberes, responsabilidades y calificaciones de un puesto. Esta información se utiliza para crear descripciones y especificaciones de puestos de trabajo, que sirven como base para evaluar la idoneidad de los candidatos.

### **Reclutamiento**

El reclutamiento es el proceso de atraer candidatos potenciales. Autores como (Alles, 2016) dice “La elección de las vías de comunicación, tanto se opte por un anuncio en un periódico como otra alternativa totalmente diferente, por ejemplo, la búsqueda a través de

Twitter, deberá realizarse en función de los receptores buscados.” (p. 129) destaca la autora que los métodos de contratación eficaces son esenciales para identificar un grupo diverso de candidatos. En su trabajo se analizan en detalle los métodos tradicionales, como las ofertas de trabajo, y los métodos contemporáneos, como las redes sociales y las plataformas de empleo en línea.

### **Herramientas de cribado y selección**

La autora (Arocas, 2010) dice “Como veremos, existen muchos métodos posibles para poder evaluar en la selección, aunque no todos tienen la misma fiabilidad y, por tanto, se requerirá una combinación multimétodo para garantizar que las diferentes herramientas tienen la validez necesaria.” (p. 419) aboga por el uso de diversas herramientas de detección y selección para evaluar las calificaciones de los candidatos. Estas herramientas pueden incluir pruebas escritas, entrevistas, centros de evaluación y verificación de referencias. La autora subraya la importancia de elegir métodos que sean válidos, confiables e imparciales.

Consideraciones legales y éticas:

El proceso de selección no se trata sólo de identificar candidatos calificados sino también de cumplir con estándares legales y éticos, como lo confirma (Alles, 2016) :

En cuanto a la formalización de ofertas, en todos los casos será conveniente que estas sean revisadas por el departamento legal o el abogado de la compañía, según corresponda. En ocasiones y según las circunstancias, se podrá contar con un esquema estandarizado, diseñado de acuerdo con las leyes vigentes (p. 349)

Analizar la importancia de las leyes de igualdad de oportunidades, como lo dice el artículo 13 de la constitución (Constituyente, 1991)

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Cumplir con estas leyes es fundamental para evitar problemas legales y promover prácticas de selección justas y éticas.

## **Marco Legal**

Principalmente, en cuanto al proceso de selección de acuerdo a la normatividad es igual para las organizaciones privadas y públicas.

Así las cosas, si bien es cierto que el trabajo es un derecho legal y constitucionalmente protegido que tiene toda persona y al que nadie puede impedir ejercer, también lo es el que no exista ninguna disposición normativa dentro de la legislación laboral que constriña al empleador para aceptar a todos los trabajadores que apliquen para un cargo ofertado. (Mintrabajo, 2021)

Si bien es muy importante tener en cuenta aquellos criterios que se establecen en los ordenamientos laborales de Colombia por lo que esencialmente se exige en las organizaciones.

En función del Artículo 2, El proceso de selección tiene como objetivo garantizar el ingreso de personal idóneo a la administración pública y el ascenso de los empleados, con base en el mérito, mediante sistemas que permitan la participación democrática, en igualdad de oportunidades, de todos los colombianos que demuestren poseer los requisitos para desempeñar los empleos. (Decreto 256, 1994)

De acuerdo al Artículo 10, Los concursos o procesos de selección comprenden la convocatoria, el reclutamiento, la aplicación de pruebas o instrumentos de selección, la conformación de lista de elegibles y el período de prueba. (Decreto 256, 1994)

Por ello siguiendo el Artículo 15, El reclutamiento y las inscripciones para los concursos serán realizados por los empleados encargados de llevar a cabo los procesos de selección, en los formularios de inscripción que para el efecto distribuya la entidad. (Decreto 256, 1994)

## **Metodología de la Investigación**

(Balestrini, 2006) Señala el marco metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una Teoría y su Método calculan las magnitudes de lo real.” (p. 126) para esta investigación, implica un enfoque multifacético. Adoptando una metodología de métodos mixtos, combinando técnicas de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos.

### **Enfoque de investigación**

Este estudio tiene un enfoque de investigación mixto. (Hernández Roberto, 2014) señalan que:

Ambos enfoques emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en su esfuerzo para generar conocimiento, por lo que la definición previa de investigación se aplica a los dos por igual. En términos generales, estos métodos utilizan cinco estrategias similares y relacionadas entre sí (Grinnell, 1997):

Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.

Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.

Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.

Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.

Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

Sin embargo, aunque las aproximaciones cuantitativa y cualitativa comparten esas estrategias generales, cada una tiene sus propias características. (p. 4)

Este enfoque combina elementos de análisis de datos cuantitativos y análisis de datos cualitativos para proporcionar soluciones prácticas y al mismo tiempo comprender el contexto y las experiencias de los participantes.

### ***Enfoque cualitativo***

Se empleará la observación directa para analizar el proceso de selección actual de la empresa Medical Store M&F, identificando fortalezas, debilidades y áreas de mejora. También se utilizará entrevistas semiestructuradas con los responsables del proceso de selección y con empleados de la empresa, con el fin de obtener información detallada sobre las necesidades específicas del personal ya que buscamos comprender las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes involucrados en el proceso de selección de personal. Este enfoque permite obtener información rica y detallada sobre el tema de estudio, y permite explorar en profundidad las necesidades y desafíos que enfrenta la empresa en cuanto a selección de personal y diseñar estrategias innovadoras.

### ***Enfoque cuantitativo***

Con base al tipo de investigación aplicado se orienta también por un enfoque u modelo deductivo con el fin de obtener conclusiones específicas a partir de razonamientos conocidos los cuales permitan conducirnos a una resolución de problemas. Según (Hurtado, 2020) menciona que “En relación a ello, se conoce como realidad interna o subjetiva aquella que consiste en las creencias, presuposiciones y experiencias de las personas variando de ser muy vagas a estar lógicamente fundamentadas en teorías formales” (p. 39). Por medio de este enfoque y ante la situación presentada en la empresa nos servirá como apoyo en las investigaciones que nos conlleven a una solución concreta de la problemática del proceso de selección y contratación en la empresa Medical Store M&F.

Se empleará la investigación descriptiva tiene como objetivo describir las características, rasgos y propiedades de un fenómeno en estudio. En los objetivos de investigación incluyen analizar el proceso de selección actual, evaluarlo críticamente, identificar fortalezas y debilidades y evaluar las calificaciones necesarias para una selección efectiva de personal. Estos objetivos se alinean con el propósito central de la investigación descriptiva, que es proporcionar una descripción detallada del tema.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación se puede categorizar como investigación aplicada. Su objetivo es aplicar soluciones prácticas al tema específico de mejorar el proceso de selección y reclutamiento dentro de un contexto organizacional del mundo real Medical Store M&F. Así entonces, la investigación aplicada se caracteriza por abordar problemas específicos del mundo real con el objetivo de aplicar soluciones prácticas y generar conocimiento que tenga un impacto directo en la toma de decisiones en entornos prácticos y concretos, como el ámbito empresarial de Medical Store M&F.

### **Diseño de la investigación**

Dada la naturaleza integral del presente estudio, se empleará un diseño no experimental correlacional-causal. Este diseño nos ayudará a identificar relaciones entre variables, como el uso de tecnología, el proceso de selección actual y las calificaciones deseadas de los empleados y explorar posibles vínculos causales, alineándose bien con los objetivos de la investigación. Este diseño proporciona flexibilidad y profundidad para explorar y comprender el modelo de selección de personal de la empresa en su contexto real. Permitiendo además examinar las prácticas existentes en la empresa, identificar desafíos, analizar los factores que influyen en el proceso de selección y evaluar la efectividad de las estrategias utilizadas.

## **Métodos de recopilación de datos**

Los datos se recopilarán mediante una combinación de encuestas, entrevistas y análisis de documentos. Se utilizarán encuestas para recopilar datos cuantitativos, mientras que las entrevistas proporcionarán información cualitativa. El análisis de documentos implicará la revisión de los procesos de reclutamiento y selección existentes.

## **Fuente de datos cualitativos**

Realizaremos entrevistas en línea con profundidad a profesionales del talento humano, gerente y empleados de Medical Store M&F para obtener información sobre el proceso de selección actual e identificar áreas de mejora. Estas entrevistas ayudarán a comprender el contexto local y organizacional.

## **Fuente de datos cuantitativos**

Desarrollar encuestas utilizando el formato de Google forms con preguntas cerradas establecidas que midan diversos aspectos del proceso de selección actual, como la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los empleados y el uso de la tecnología. Distribuyendo estas encuestas en línea a una muestra de empleados y personal del talento humano.

## **Análisis de los datos**

Análisis de datos cualitativos: Analizar temáticamente los datos cualitativos de las entrevistas para identificar fortalezas, debilidades y áreas de mejora en el proceso de selección actual.

Análisis de datos cuantitativos: Emplearemos análisis estadístico para evaluar las correlaciones entre las variables en las respuestas de la encuesta, utilizando un software gratis. Esto ayudará a identificar cualquier relación significativa entre el uso de la tecnología, los resultados del proceso de selección y las calificaciones de los empleados.

## **Herramientas para el procesamiento de datos**

Google Forms puede ser una herramienta valiosa en varias etapas del proceso de investigación, Recopilación de datos, Encuestas, Entrada y organización de datos, Accesibilidad, Datos en tiempo real, Limpieza de datos, Exportación de datos. Al incorporar Google Forms en el proceso de investigación, podemos optimizar la recopilación de datos, reducir los esfuerzos de ingreso de datos y garantizar la precisión y eficiencia de la investigación sobre selección y reclutamiento de personal en Medical Store M&F.

## **Población**

Según Arias (2006) define población o población objetivo a:

Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81), que para este caso puntual la población será dados por los procesos del departamento de recursos humanos de la empresa MedicalStore M&F. Pues para el caso de la empresa, serían todas las personas que están sujetas al proceso de selección de personal, incluyendo posibles candidatos, empleados actuales involucrados en el proceso de selección, y los responsables de la toma de decisiones en el proceso de contratación, como gerentes de recursos humanos y supervisores de departamentos.

## **Muestra**

Según el mismo Autor, define muestra como:

Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (2006, p. 83), la muestra que se tomará para esta investigación puntualmente será el proceso actual de contratación de la empresa MedicalStore M&F para poder tomar los valores más significativos de este y poder tener un antes y un después en este proceso, de esta manera podríamos extraer los

puntos fuertes y fusionarlos con un proceso más profesional, ágil y productivo. El conjunto de la muestra está sujeto al volumen de la población, pues teniendo en cuenta que la empresa se encuentra en sus inicios se pondría a tomar el total de la población debido a que su volumen permite manejar la información, es decir sus cinco colaboradores.

### **Consideraciones éticas**

Garantizar prácticas éticas durante toda la investigación, incluida la obtención del consentimiento informado de los participantes, la protección de su privacidad, el anonimato, la beneficencia y no mal eficiencia, la equidad y diversidad, la integridad de la investigación, la revisión ética, la transparencia y el mantenimiento de la confidencialidad de los datos. Todo lo anterior con la finalidad de seguir prácticas éticas en cada etapa de la investigación del presente proyecto, contribuyendo así a la integridad y credibilidad del estudio sobre el modelo de selección de personal en Medical Store M&F.

## **Resultados**

### **Análisis Cualitativo de Entrevistas a la Gerente – Jenny Luna**

#### ***Descripción general del proceso actual:***

Proceso manual sin tecnología específica.

Etapas integrales: Evaluación de currículum, entrevistas y valoraciones.

#### ***Fortalezas***

Eficaz en la evaluación de calificaciones y experiencia.

Desafíos con la eficiencia del tiempo que conducen a una posible pérdida de talento.

#### ***Cualificaciones e impacto tecnológico***

Cualificaciones estables, pero adaptándose a las habilidades tecnológicas.

Explorando la selección de currículums impulsada por IA y entrevistas en video para lograr eficiencia.

#### ***Estrategias innovadoras***

Considerar herramientas digitales para la selección inicial y explorar entrevistas en video.

#### ***Pensamientos adicionales:***

Sugirió invertir en desarrollo profesional y mejorar la incorporación.

Entrevista del Asesor - David Rodríguez:

#### ***Descripción general del proceso actual***

Reclutamiento a través de diversas plataformas, comunicación manual.

Falta de tecnología especializada, dependencia del correo electrónico y los teléfonos.

#### ***Fortalezas***

Eficaz para evaluar habilidades interpersonales.

Sugirió la necesidad de un enfoque más organizado, considerando los sistemas de seguimiento de candidatos.

### ***Cualificaciones e impacto tecnológico***

Cualificaciones estables para puestos de ventas.

Destacó la importancia de adaptarse a las herramientas de gestión de relaciones con los clientes.

### ***Estrategias innovadoras***

Exploración de entrevistas en video para la selección inicial.

### ***Pensamientos adicionales***

Destacó la importancia de alinear el proceso de selección con la cultura y los valores de la empresa.

### **Temas comunes en las entrevistas**

#### ***Mejora de la eficiencia***

Ambas entrevistas reconocieron la necesidad de un proceso más eficiente en términos de tiempo.

Énfasis en la tecnología para agilizar las actividades, como entrevistas en video y herramientas impulsadas por IA.

#### ***Integración de tecnología***

Reconocimiento del impacto de la tecnología en las necesidades de habilidades.

Reconocimiento de los beneficios potenciales de la tecnología en el proceso de selección.

#### ***Alineamiento cultural***

Ambas entrevistas destacaron la importancia de alinear el proceso de selección con la cultura de la empresa.

Destacó la importancia de encontrar candidatos que compartan la misión y los valores de la organización.

### ***Desarrollo profesional***

Ambas entrevistas insinuaron la importancia de invertir en el desarrollo y la incorporación de los empleados.

### ***Conclusión***

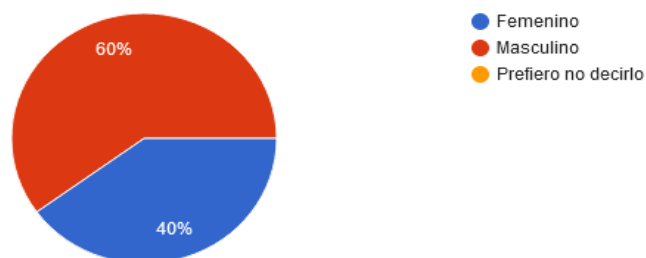
Las entrevistas brindan información valiosa sobre las fortalezas, los desafíos y las posibles mejoras del proceso actual de selección de personal.

Los temas comunes de eficiencia, integración tecnológica, alineación cultural y desarrollo profesional emergen como áreas cruciales a considerar.

## Análisis Cuantitativo de las Encuestas

### Figura 1

#### Género

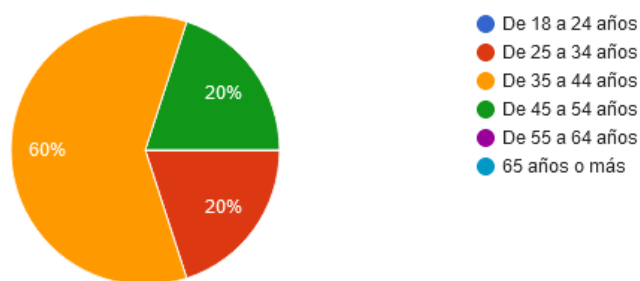


*Fuente.* Autoría propia

De acuerdo a los resultados arrojados los participantes de la encuesta eran predominantemente mujeres (60%), lo que indica una representación relativamente mayor de mujeres en la fuerza laboral.

### Figura 2

#### Edad



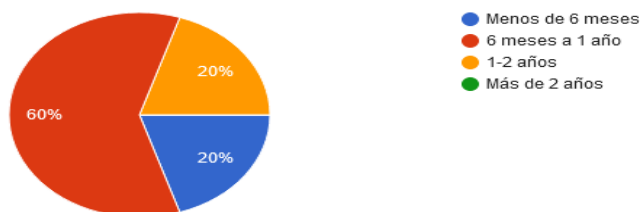
*Fuente.* Autoría propia

Respecto a la edad la mayoría se encontraba en el grupo de 35 a 44 años (60%), con un porcentaje menor en el grupo de 25 a 34 años (20%), igualmente el grupo de 18 a 24 años (20%).

Podemos inferir que el rango de 35 a 44 años son personas no tan jóvenes lo que se induce a que estas tengan más experiencia.

### Figura 3

#### *Cuánto Tiempo Lleva Asociado con la Empresa*

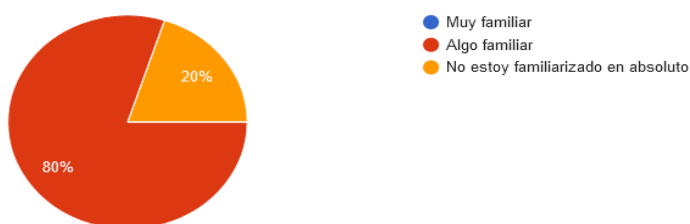


*Fuente. Autoría propia*

Una parte significativa de los participantes (60%) ha estado asociada con Medical Store M&F durante 6 meses a 1 año, lo que sugiere una fuerza laboral relativamente estable con la empresa.

### Figura 4

#### *Familiaridad*

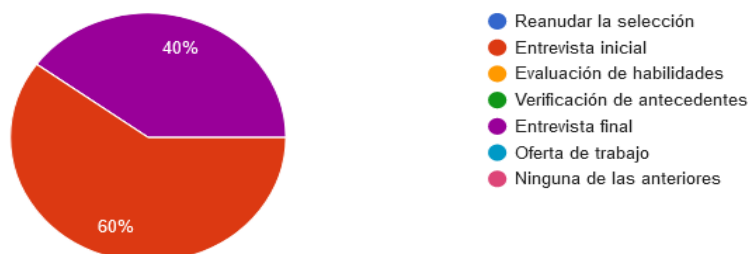


*Fuente. Autoría propia*

En cuanto a la familiaridad la mayoría de los participantes (80%) informaron estar algo familiarizados con el proceso de selección actual, lo que atribuye a la falta de desconocimiento de dicho proceso.

## Figura 5

### *Pasos a seguir*

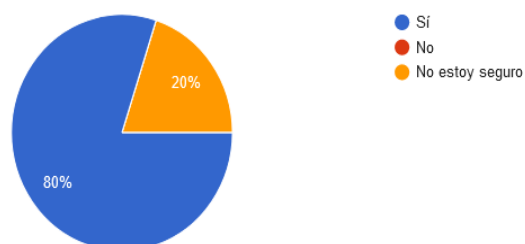


*Fuente.* Autoría propia

De acuerdo a los resultados, las entrevistas iniciales (60%) y las entrevistas finales (40%) fueron reconocidas como pasos en el proceso actual lo que indica un débil proceso de selección.

## Figura 6

### *Uso de tecnología*

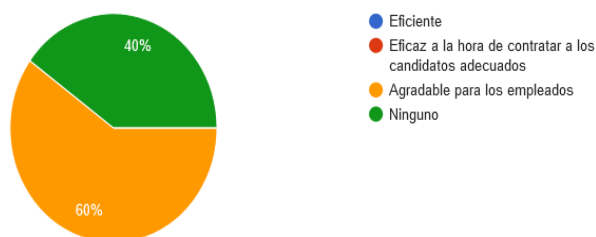


*Fuente.* Autoría propia

La mayoría indicó que, si implica la tecnología en el proceso de selección, por lo tanto, es una de las estrategias pilares para llevarlo a cabo de manera eficiente.

## Figura 7

### Fortalezas

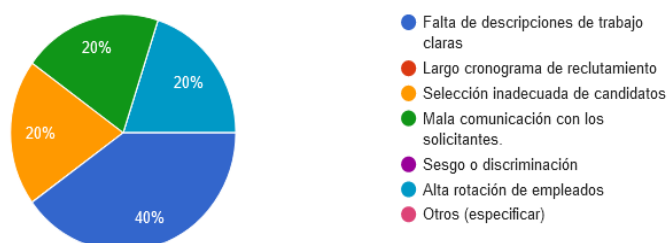


*Fuente.* Autoría propia

Los encuestados afirman que las fortalezas del actual proceso son agradables para los empleados (60%) y en menor medida afirman ninguna (40%), esto evidencia la falta de estrategias en dicho proceso.

## Figura 8

### Desafíos



*Fuente.* Autoría propia

Los desafíos más importantes identificados fueron falta de descripciones de trabajo claras (40%) y, en menor medida, una selección inadecuada de candidatos, mala comunicación con los solicitantes y una alta rotación de empleados (20% cada uno), de manera que se logra observar ciertas debilidades las cuales afectan al actual proceso de selección.

## Figura 9

### Escenarios

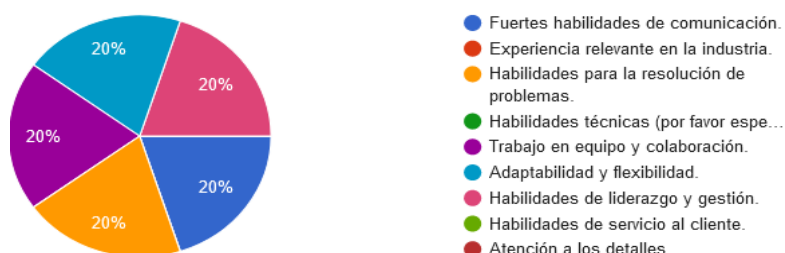


Fuente. Autoría propia

Dentro de los escenarios del proceso de selección actual afirman que el proceso funcionó excepcionalmente bien sin mayores desafíos (40%), el proceso enfrentó importantes desafíos, pero logró superarlos (40%) y por último en una mínima instancia indican que el proceso tuvo desafíos menores, pero finalmente tuvo éxito. Lo que podemos inferir que este proceso de selección de personal refleja deficiencias en el filtro de contratación.

## Figura 10

### Calificaciones esenciales



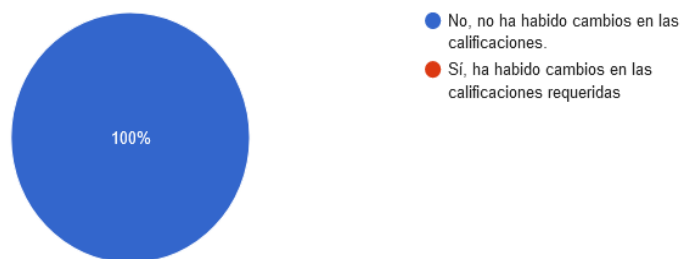
Fuente. Autoría propia

De acuerdo a los resultados todas las calificaciones como habilidades para la resolución de problemas (20%), fuertes habilidades de comunicación (20%), trabajo en equipo y

colaboración (20%), adaptabilidad y flexibilidad (20%), habilidades de liderazgo y gestión (20%) se consideraron esenciales para un desempeño laboral eficaz.

### Figura 11

#### *Cambios en las calificaciones*

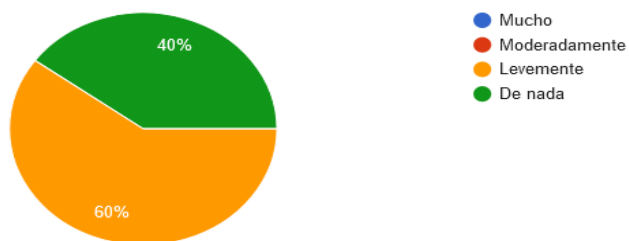


*Fuente.* Autoría propia

En cuanto a las calificaciones, la mayoría (100%) indicó que no hubo cambios recientes en las calificaciones requeridas para los puestos en Medical Store M&F.

### Figura 12

#### *Impacto de la tecnología*

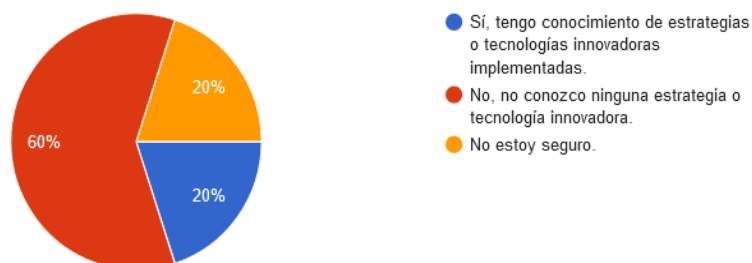


*Fuente.* Autoría propia

Los participantes notaron un ligero impacto de la tecnología en las calificaciones necesarias (60%), y resto aseguran que no influye la tecnología (40%) lo que induce que la mayoría consideran necesario la tecnología.

### Figura 13

#### Conoce Alguna Estrategia

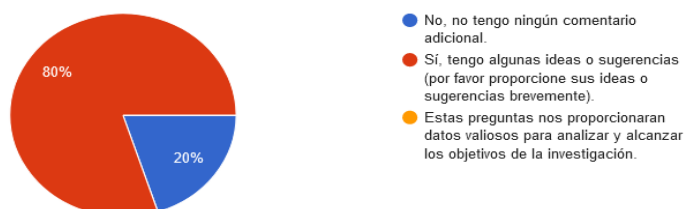


Fuente. Autoría propia

Un porcentaje importante (60%) no conocía estrategias o tecnologías innovadoras implementadas en el proceso de selección de personal mientras que un (20%) tiene conocimiento de estrategias y otro (20%) no está seguro. Esto indica el desconocimiento del tema.

### Figura 14

#### Comentarios Adicionales



¿Tiene alguna idea, sugerencia o comentario adicional relacionado con la selección y contratación de personal en Medical Store M&F?

5 respuestas

- Deberíamos considerar implementar evaluaciones de habilidades en línea para mejorar aún más nuestro proceso de selección
- No, no tengo ningún comentario adicional
- Podría explorarse el uso de simulaciones de realidad virtual para evaluar habilidades prácticas
- No, no tengo ninguna sugerencia
- No tengo sugerencias

Fuente. Autoría propia

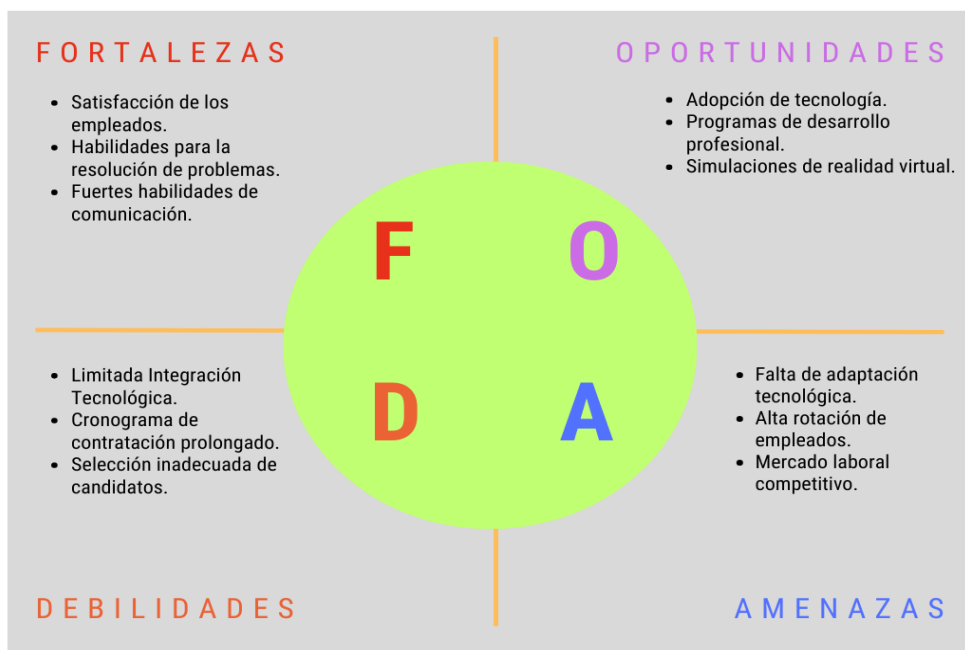
La mayoría de los participantes (80%) hizo comentarios adicionales. Dentro de las sugerencias incluyeron implementar evaluaciones de habilidades en línea para mejorar el proceso de selección (20%), explorar simulaciones de realidad virtual para la evaluación de habilidades prácticas (20%) y mientras que un (20%) no tuvo comentarios adicionales. Esto nos indica que ese 80% es algo favorable porque dentro de esas ideas se pueden generar cambios para el mejoramiento de dicho proceso.

### **Análisis FODA para la empresa Medical Store M&F**

Con los resultados arrojados de las entrevistas y encuestas fue necesario e importante desarrollar un análisis FODA de la empresa Medical Store M&F.

#### **Figura 15**

##### *Análisis FODA*



*Fuente. Autoría propia*

## **Roles, habilidades y cumplimiento**

Para el desarrollo de un excelente y robusto modelo de selección contratación de personal se deben tener los roles específicos y perfiles adecuados para cada cargo necesario, al igual de evaluar los cambios de necesidad de algún cargo liberado o uno nuevo, pues al generarse la salida de un colaborador que lleve un tiempo considerable en la compañía hace que el perfil de este cargo este un poco desactualizado y hasta implique división de cargos (quiere decir que este colaborador en su tiempo realizaba funciones que hoy en día son de dos perfiles diferentes), esto va de la mano con las habilidades necesarias y mínimas que debe tener cada aspirante al cargo, luego de esto en el mismo modelo se debe incluir el periodo de prueba, que es el lapso de tiempo donde se comprueba la parte teórica explorada durante el proceso de selección y contratación y la parte práctica ya enfocada al cumplimiento de metas laborales mínimas para poder continuar en el cargo, esto se debe aplicar mediante un modelo One to One de manera virtual, este es una reunión agendada una vez el colaborador cumpla el tiempo de prueba, en esta el líder indaga de los puntos de vista del colaborador para luego expresar el punto de vista de la compañía y comunicarle si deciden continuar contando con sus servicios o disponen de ellos.

Todo esto nos ayuda a corroborar si la decisión de contratar a un colaborador específico fue la correcta y si no es así poder tener la oportunidad de reconsiderar y volver a buscar a alguien más adecuado para el cargo.

## **Propuesta de estrategias innovadoras para el proceso de selección**

Con la finalidad de obtener personal altamente calificado durante los procesos de selección de la empresa Medical Store M&F, se proponen las siguientes estrategias innovadoras:

### ***Diseñar una ruta de plan de selección de personal***

En primer lugar, se propone establecer fases dentro del proceso para estandarizarlo y así tener una ruta para seguir. Esta ruta iniciaría con el reclutamiento de personal, para la cual se puede hacer uso de redes sociales de la empresa y acceder a diferentes medios electrónicos haciendo uso por ejemplo de las bolsas de empleo de la región, teniendo en cuenta que hoy en día la mayor parte de la población en la edad de trabajar tienen acceso a internet, y por ello es el medio más utilizado para buscar trabajo. Luego se da la selección de personal mediante entrevistas y pruebas. En tercer lugar, se encuentra la contratación de acuerdo con las reglamentaciones establecidas por el Código Sustantivo del Trabajo y después la inducción. Entendiendo por supuesto que este proceso no termina acá puesto que hay que mantener un proceso de capacitación continua para fortalecer las capacidades de los colaboradores.

### ***Implementación de Herramientas de Evaluación Digital***

Introducir plataformas de evaluación en línea para medir habilidades específicas y competencias técnicas relevantes para los roles en el sector de la salud. Esta estrategia permite utilizar pruebas interactivas y simulaciones para evaluar de manera más precisa las capacidades prácticas de los candidatos. Además, se puede usar también de manera periódica para los colaboradores.

### ***Entrevistas Virtuales Asistidas por Inteligencia Artificial***

Integrar tecnologías de inteligencia artificial para realizar entrevistas virtuales, facilitando la evaluación inicial de habilidades blandas y competencias emocionales es una herramienta que se ha convertido en tendencia en la actualidad. Por ello, utilizar algoritmos de procesamiento de lenguaje natural para analizar las respuestas de los candidatos y proporcionar aspectos claves de los mismo, garantiza eficiencia operativa.

### ***Análisis Predictivo de Desempeño***

Aplicar análisis predictivo para evaluar el potencial de crecimiento y éxito futuro de los candidatos, basándose en datos históricos y patrones de desempeño en roles similares ayuda a evaluar el cumplimiento de resultados por medio de herramientas analíticas para prever el ajuste cultural y la adaptabilidad de los candidatos dentro de la organización.

### ***Programas de Talentos Internos***

Desarrollar programas de identificación y desarrollo de talento interno, fomentando la promoción desde dentro de la empresa. Para ello, es necesario implementar sistemas de mentoría para acelerar la capacitación y desarrollo de habilidades específicas requeridas en la industria de la salud. Así mismo, se logra mantener un clima laboral adecuado donde los colaboradores sientan que son reconocidos y que valoran su esfuerzo.

### ***Redes de Colaboración con Instituciones Educativas***

Establecer alianzas estratégicas con instituciones educativas y centros de formación para acceder a candidatos recién graduados con conocimientos actualizados y especializados. Esto ayudaría a facilitar programas de pasantías y prácticas profesionales para evaluar la adaptabilidad y habilidades prácticas de los futuros profesionales de la salud. Así entonces, es necesario plantear alianzas con universidades e instituciones tecnológicas de la región.

### ***Experiencia del Candidato Centrada en la Tecnología***

Mejorar la experiencia del candidato mediante la implementación de plataformas interactivas y amigables durante todo el proceso de selección usando tecnologías de realidad virtual para ofrecer a los candidatos una visión más realista de su futuro entorno laboral y las responsabilidades asociadas permite que desde el proceso de selección los futuros colaboradores conecten con su empresa generando sentido de pertinencia desde el momento cero.

### ***Capacitación Continua y Desarrollo Profesional***

Establecer programas de capacitación continua para mantener actualizado al personal existente y atraer a candidatos que demuestren una actitud proactiva hacia el aprendizaje. De esta manera se fomenta el desarrollo profesional mediante subsidios educativos y oportunidades de formación especializada.

Así entonces, estas estrategias innovadoras están diseñadas para no solo optimizar el proceso de selección, sino también para posicionar a Medical Store M&F como un empleador atractivo y líder en el sector de la salud, atrayendo y reteniendo a los mejores talentos disponibles en el mercado.

## Conclusiones

La investigación realizada sobre el proceso de selección de personal en Medical Store M&F reveló información valiosa a partir de entrevistas y encuestas. El análisis destacó tanto las fortalezas como las áreas de mejora en el proceso actual. El análisis FODA sintetizó aún más esta información, allanando el camino para el desarrollo de un modelo estratégico para la selección de personal en Medical Store M&F.

Los datos cuantitativos proporcionaron una comprensión matizada de la demografía de los empleados, familiaridad con el proceso existente y opiniones sobre su eficacia. Además, las respuestas cualitativas arrojaron luz sobre desafíos específicos y sugirieron estrategias innovadoras para mejorar el proceso de selección.

Las estrategias innovadoras propuestas, arraigadas en la tecnología y las prácticas contemporáneas, tienen como objetivo posicionar a la empresa para una contratación eficiente y eficaz, al mismo tiempo que se alinean con sus objetivos de crecimiento en la dinámica industria de la salud.

## **Recomendaciones**

Se recomienda implementar la evaluación de currículums basada en IA, con el objetivo de filtrar y preseleccionar candidatos de manera eficiente según criterios laborales específicos, esto reduce el esfuerzo manual, acelera el proceso de selección inicial y garantiza un enfoque en los candidatos más calificados.

Introducir la entrevista en vídeo en línea, esto conlleva a mejorar el proceso de entrevista incorporando entrevistas en vídeo, puesto que proporciona una visión más completa de los candidatos, permite evaluaciones remotas y agiliza el proceso de programación.

Se recomienda utilizar simulaciones de realidad virtual (VR) con el fin de evaluar habilidades prácticas y competencias específicas del trabajo a través de simulaciones inmersivas de realidad virtual, ya que ofrece una vista previa realista de las tareas laborales, identifica candidatos con capacidades prácticas y mejora la precisión de la evaluación de habilidades.

Se recomienda a la empresa Medical Store M&F realizar una evaluación de habilidades digitales, con el propósito evaluar el dominio de los candidatos en herramientas y tecnologías digitales relevantes.

Se recomienda utilizar chatbots con tecnología de inteligencia artificial para interactuar con los candidatos durante todo el proceso de solicitud, brindándoles información oportuna y respondiendo consultas.

Estas recomendaciones son estrategias innovadoras que tienen como objetivo modernizar y optimizar el proceso de selección de personal en Medical Store M&F, asegurando la adquisición de candidatos altamente calificados e idóneos para el crecimiento y éxito de la organización.

### Referencias bibliográficas

Alles, M. (2016). *Selección por Competencias*. Editorial Ediciones Granica.

<https://doi.org/https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>

Ancassi. (2019). Selección de Personal: Relevancia de Las Entrevistas VS. Las Pruebas Psicológicas. *Revista publicando*, Volumen 9(Número34), Páginas 16.

<https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>

Arias Fidias G. (2006). *El proyecto de la investigación: Introducción a la metodología científica* 6ª Edición - Premio Nacional del libro 2006

[http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)

Arocas, L. (2010). *Gestión del Talento*. Editorial Ediciones Pirámide.

<https://doi.org/https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>

Axel, D. (2016). *Empresarial y Laboral*. <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/contratacion/tendencias-de-reclutamiento-en-colombia/>

Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23581w/w23581w.pdf>

Decreto 256. (1994). *Función Pública*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=14150>

Díaz - Pérez. (2000). *Selección de Personal: Discursos, Prácticas, Tecnología*. Editorial

Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123330>

Hernández Roberto, F. C. (2014). Metodología de la Investigación.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Herrero et al. (2018). *Dirección de Recursos Humanos: Gestión de Personas*. Editorial

Universidad Politécnica de Valencia. <https://doi.org/https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21](https://doi.org/https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21)

Hurtado. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo

Conocimiento. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>

García. (2008). *Los Macro-Procesos: Un Nuevo Enfoque al Estudio de la Gestión Humana*.

Editorial Universidad del valle. <https://doi.org/https://elibro->

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70](https://doi.org/https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70)

Naranjo Arango, R. (2012). El proceso de selección y contratación del personal en las medianas

empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia). *Pensamiento & Gestión*(32), 83-114.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932005>

Prado, L. d. (1998). Liderazgo y Gestión de Personal. Argentina: Funadación OSDE.

Rodríguez-Altamirano, D., Higinio-Meléndez, J. C., & Ovalle-Paulino, D. C. (Julio de 2021).

Modelo para el proceso de selección de personal utilizando técnicas de Reclutamiento 4.0

y plataformas digitales en tiempos de COVID-19. *SCOPUS*.

<http://doi:10.18687/LACCEI2021.1.1.90>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Guion de entrevista*

Apreciados Funcionarios Medical Store M&F.

Expresamos nuestra gratitud por su colaboración y respaldo al proporcionar respuestas a las preguntas que se presentan a continuación. Es importante destacar que las respuestas recopiladas serán utilizadas exclusivamente con propósitos académicos, en el contexto de la ejecución del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano. Le solicitamos responder de manera íntegra y veraz para garantizar el adecuado avance del trabajo.

*Con el diligenciamiento autoriza el tratamiento de sus datos por parte de la UNAD en actividades exclusivamente académicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.*

#### **Sección 1: Información general**

Se pide al entrevistado que proporcione su nombre, puesto y una breve descripción de su función dentro de Medical Store M&F. Conocer sobre la duración de su experiencia en la empresa.

#### **Sección 2: Proceso de selección de personal actual**

Explorar el conocimiento del entrevistado sobre el proceso de selección de personal actual en Medical Store M&F.

Animarlo a describir los pasos involucrados en el proceso de selección, desde el reclutamiento hasta la contratación final.

Preguntar sobre las tecnologías o herramientas específicas que se utilizan actualmente en el proceso de selección.

#### **Sección 3: Evaluación del proceso actual**

Indagar sobre las opiniones del entrevistado respecto de las fortalezas y debilidades del proceso de selección actual.

Animarlo a proporcionar ejemplos o instancias en las que el proceso haya funcionado bien o haya enfrentado desafíos.

Preguntarle si tienen alguna sugerencia para mejorar el proceso actual.

#### **Sección 4: Cualificaciones y necesidades de los empleados**

Discutir las calificaciones y habilidades requeridas de los empleados para cumplir eficazmente los objetivos de la empresa.

Preguntar si ha habido algún cambio en las calificaciones deseadas a lo largo del tiempo y si la tecnología ha impactado estos requisitos.

#### **Sección 5: Estrategias innovadoras**

Preguntarle al entrevistado si conoce o ha estado involucrado en el desarrollo o implementación de estrategias innovadoras para la selección de personal.

Animarlo a compartir cualquier información sobre nuevos enfoques o tecnologías que se hayan considerado o introducido.

#### **Sección 6: Conclusión e ideas adicionales**

Brindarle al entrevistado la oportunidad de brindar ideas, pensamientos o sugerencias adicionales sobre la selección y contratación de personal en Medical Store M&F.

Conclusión:

Agradecerle al entrevistado por su tiempo y valioso aporte.

Haciéndole saber que sus contribuciones se mantendrán confidenciales y contribuirán al éxito del proyecto de investigación.]

---

## Apéndice B

### *Preguntas de la encuesta*

Apreciados Funcionarios Medical Store M&F.

Manifestamos nuestro agradecimiento por su colaboración al suministrar las respuestas de las preguntas que se muestran a continuación. Dichas respuestas serán empleadas netamente con propósitos académicos, en pro del desarrollo y ejecución del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano. Le invitamos a responder de manera honesta para asegurar el progreso del trabajo.

*Con el diligenciamiento autoriza el tratamiento de sus datos por parte de la UNAD en actividades exclusivamente académicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data.*

#### **Sección 1: Información general**

Género:

Masculino

Femenino

Prefiero no decirlo

Edad:

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65 años o más

¿Cuánto tiempo lleva asociado con Medical Store M&F?

Menos de 6 meses

---

1-2 años

Más de 2 años

**Sección 2: Proceso de selección de personal actual**

¿Qué tan familiarizado está con el proceso actual de selección de personal en Medical Store M&F?

Muy familiar

Algo familiar

No estoy familiarizado en absoluto

En su opinión, ¿Cuáles de los siguientes pasos están involucrados en el actual proceso de selección de personal? Seleccione una opción.

Reanudar la selección

Entrevista inicial

Evaluación de habilidades

verificación de antecedentes

Entrevista final

Oferta de trabajo

Ninguna de las anteriores

¿El proceso de selección actual en Medical Store M&F implica el uso de tecnología?

Sí

No

No estoy seguro

**Sección 3: Evaluación del proceso actual**

En su opinión, ¿Cuáles son las fortalezas del actual proceso de selección de personal en Medical Store M&F?

Eficiente

Eficaz a la hora de contratar a los candidatos adecuados

Agradable para los empleados

Ninguno

¿Cuál de las siguientes debilidades o desafíos ha observado en el actual proceso de selección de personal? Seleccione el más significativo.

Falta de descripciones de trabajo claras

Largo cronograma de reclutamiento

Selección inadecuada de candidatos

Mala comunicación con los solicitantes

Sesgo o discriminación

Alta rotación de empleados

Otros (especificar)

Por favor seleccione uno de los siguientes escenarios que mejor represente su experiencia con el proceso de selección de personal actual:

El proceso funcionó excepcionalmente bien sin mayores desafíos

El proceso tuvo desafíos menores, pero finalmente tuvo éxito

El proceso enfrentó importantes desafíos, pero logró superarlos

El proceso encontró grandes desafíos y no funcionó bien

#### **Sección 4: Calificaciones y necesidades de los empleados**

Seleccione las calificaciones y habilidades que considere más esenciales para que los empleados cumplan eficazmente los objetivos de Medical Store M&F:

---

No, no conozco ninguna estrategia o tecnología innovadora

No estoy seguro

**Sección 6: Conclusión e ideas adicionales**

¿Tiene alguna idea, sugerencia o comentario adicional relacionado con la selección y contratación de personal en Medical Store M&F?

Texto de respuesta corta:

No, no tengo ningún comentario adicional

Sí, tengo algunas ideas o sugerencias (por favor proporcione sus ideas o sugerencias brevemente)

Estas preguntas nos proporcionaran datos valiosos para analizar y alcanzar los objetivos de la investigación