

Desafíos de la Estación de servicio Isa -La Paz con la contratación y retención de personal

Wendy Vanesa Rincón Jaimes

Yana Katerin Peña Ariza

Sonia Yulieth Quiroga Romero

Liseth Johanna Aguilar Peña

Leonardo José Carrascal Trigos

Asesor

Diego Ferney Patarroyo Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

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

Administración de Empresas

2025

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a Dios y a nuestros padres, cuyo amor y apoyo constante nos han inspirado a lograr nuestras metas. A nuestros amigos y compañeros, por su motivación y camaradería a lo largo de este proceso. Y a todos aquellos que, de alguna forma, han confiado en nosotros y nos han alentado a continuar. Este logro es el fruto de nuestros esfuerzos conjuntos.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento especial a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) por su invaluable apoyo en nuestra formación académica, así como a los docentes, cuyo profesionalismo, conocimiento y dedicación han sido fundamentales en el desarrollo de nuestra vida profesional.

Resumen

El documento se centra en el análisis del clima organizacional y la gestión del talento humano en la estación de servicio "Isa", ubicada en La Paz, Cesar.

En La Paz, Cesar, las estaciones de servicio enfrentan un desafío significativo: la escasez de personal capacitado. Esta situación impacta directamente en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de normativas de seguridad. La falta de personal calificado en áreas clave como atención al cliente y manejo de combustibles no solo genera inconvenientes operativos, sino también riesgos para la salud y seguridad laboral.

La calidad del personal es crucial para el éxito de una estación de servicio. Un proceso formal de selección es esencial para asegurar que los empleados posean las competencias necesarias. La investigación se justifica por la necesidad de mejorar la gestión del recurso humano en áreas rurales donde la oferta de mano de obra calificada es limitada. Reducir la rotación de personal no solo mejorará la estabilidad operativa, sino que también disminuirá los costos asociados con la contratación y capacitación.

La selección de personal es fundamental para el funcionamiento eficiente de las estaciones de servicio. A pesar de estar ubicadas en zonas estratégicas, estas estaciones enfrentan problemas recurrentes en la contratación y retención de empleados. La escasez de mano de obra calificada y la falta de un proceso estructurado han llevado a contrataciones inadecuadas, resultando en alta rotación, bajo nivel de satisfacción del cliente y costos operativos elevados.

Se propondrán mejoras en las condiciones laborales, como ajustes salariales y horarios flexibles. Sin embargo, existen limitaciones, como la escasez continua de mano de obra calificada y restricciones financieras que pueden dificultar la implementación efectiva del modelo propuesto.

La gestión del talento humano se define como un conjunto de políticas necesarias para dirigir aspectos relacionados con el reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño. La alta rotación laboral puede ser consecuencia de condiciones laborales poco atractivas y falta de motivación. Para mitigar estos problemas, es esencial implementar procesos adecuados que aseguren una selección efectiva del personal.

El éxito operativo y financiero de la estación de servicio "Isa" depende en gran medida del talento humano. Implementar un programa formalizado para la selección y capacitación del personal no solo mejorará el servicio al cliente, sino que también reducirá costos asociados a la alta rotación. A través del análisis exhaustivo presentado en este trabajo, se busca contribuir a una mejor gestión del recurso humano en el sector, promoviendo así una mayor competitividad y sostenibilidad para las estaciones de servicio en La Paz.

Palabras Claves: Clima organizacional, gestión del talento humano, Estación de servicio "Isa", contratación, retención del personal, personal capacitado, sostenibilidad, competitividad.

Abstract

The document focuses on the analysis of the organizational climate and human talent management at the "Isa" service station, located in La Paz, Cesar.

In La Paz, Cesar, service stations face a significant challenge: a shortage of trained personnel. This situation directly impacts on the quality of service, customer satisfaction and compliance with safety regulations. The lack of qualified personnel in key areas such as customer service and fuel management not only generate operational inconveniences but also risks occupational health and safety.

The quality of staff is crucial to the success of a service station. A formal selection process is essential to ensure that employees possess the necessary skills. The research is justified by the need to improve human resource management in rural areas where the supply of qualified labor is limited. Reducing employee turnover will not only improve operational stability but will also decrease costs associated with hiring and training.

Personnel selection is essential for the efficient operation of service stations. Despite being located in strategic areas, these stations face recurring problems in recruiting and retaining employees. The shortage of skilled labor and the lack of a structured process has led to inadequate hiring, resulting in high turnover, low level of customer satisfaction and high operating costs.

Improvements in working conditions will be proposed, such as salary adjustments and flexible schedules. However, there are limitations, such as the continued shortage of skilled labor and financial constraints that may hinder the effective implementation of the proposed model.

Human talent management is defined as a set of policies necessary to direct aspects related to recruitment, selection, training and performance evaluation. High labor turnover can be

a consequence of unattractive working conditions and lack of motivation. To mitigate these problems, it is essential to implement adequate processes that ensure effective personnel selection.

The operational and financial success of the "Isa" service station depends largely on human talent. Implementing a formalized program for staff selection and training will not only improve customer service but will also reduce costs associated with high turnover. Through the exhaustive analysis presented in this work, we seek to contribute to better management of human resources in the sector, thus promoting greater competitiveness and sustainability for service stations in La Paz.

Keyword: Organizational climate, human talent management, "Isa" service station, hiring, staff retention, trained personnel, sustainability, competitiveness.

Tabla de Contenido

Introducción	12
Planteamiento del Problema	13
Justificación	15
Objetivos	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Antecedentes	18
Escasez de Personal Calificado	18
Riesgos Operativos	18
Impacto en la Rentabilidad	18
Marco Teórico	20
Gestión del Talento Humano	20
Proceso de Selección	20
Rotación Laboral	21
Capacitación y Desarrollo de Personal	21
Marco Legal	23
Constitución Política de Colombia (1991)	23
Código Sustantivo del Trabajo (CST) – Ley 100 de 1950	23
Ley 50 de 1990 (Reforma al Código Sustantivo del Trabajo)	23
Ley 1010 de 2006 (Ley Contra el Acoso Laboral)	24
Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)	24
Ley 1429 de 2010 (Ley de Formalización y Primer Empleo)	24

Ley 1610 de 2013 (Regulación de Contratación de Personal de las Microempresas)	24
Normativa sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 1562 de 2012)	25
Metodología de la Investigación.....	26
Tipo de Investigación	26
Enfoque de Investigación	26
Diseño Metodológico	26
Resultados	27
Análisis de los Resultados Obtenidos	38
Conclusiones.....	40
Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas	43
Apéndices.....	48

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Pregunta 1</i>	27
Figura 2 <i>Pregunta 2</i>	28
Figura 3 <i>Pregunta 3</i>	28
Figura 4 <i>Pregunta 4</i>	29
Figura 5 <i>Pregunta 5</i>	30
Figura 6 <i>Pregunta 6</i>	30
Figura 7 <i>Pregunta 7</i>	31
Figura 8 <i>Pregunta 8</i>	32
Figura 9 <i>Pregunta 9</i>	32
Figura 10 <i>Pregunta 10</i>	33
Figura 11 <i>Pregunta 11</i>	34
Figura 12 <i>Pregunta 12</i>	34
Figura 13 <i>Pregunta 13</i>	35
Figura 14 <i>Pregunta 14</i>	37
Figura 15 <i>Pregunta 15</i>	38

Lista de Apéndices

Apéndice A *Formato Encuesta* 48

Apéndice B *Programa de Compensación* 53

Introducción

Uno de los desafíos más relevantes que enfrentan actualmente las estaciones de servicio del municipio de La Paz Cesar es la falta de personal capacitado para realizar tareas operativas de manera eficiente y segura. Este problema afecta directamente la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las regulaciones y estándares de seguridad de la industria del combustible. La falta de personal calificado en áreas clave como servicio al cliente, operaciones de equipos, gestión de combustible y seguridad industrial no sólo genera inconvenientes en las operaciones, sino que también plantea riesgos para la salud y la seguridad ocupacional que impactan la rentabilidad y sostenibilidad de una empresa.

Este trabajo de investigación se centra en el análisis de los principales factores que dificultan la contratación y retención de personal capacitado en la Estación de Servicio La Paz, ubicada en el municipio de La Paz, Provincia del Cesar. A través de un análisis detallado, se pretende identificar las causas fundamentales de este problema y proponer soluciones viables para mejorar la gestión de los recursos humanos en estas instalaciones, promoviendo así la estabilidad operativa y la competitividad de la industria.

Planteamiento del Problema

La selección de personal es un proceso crítico para el funcionamiento eficaz de cualquier organización, especialmente en servicios públicos como las gasolineras. En el municipio de Cesar La Paz, el crecimiento del tránsito vehicular y el desarrollo comercial han incrementado la demanda de servicios, los cuales requieren de una atención rápida y de calidad. Sin embargo, las gasolineras de la región enfrentan serios desafíos a la hora de reclutar y retener talento, lo que afecta directamente el desempeño empresarial y la satisfacción del cliente.

La gasolinera está ubicada en una zona de alto tránsito de Cesar La Paz y ofrece venta de combustible. A pesar de su ubicación estratégica, las estaciones a menudo enfrentan dificultades para reclutar y retener empleados, lo que resulta en ineficiencias operativas, servicio al cliente deficiente y alta rotación de empleados.

El municipio de La Paz es un pueblo pequeño con una oferta limitada de mano de obra calificada en el sector servicios. En la mayoría de los casos, los candidatos para puestos vacantes en gasolineras no tienen la experiencia o las habilidades necesarias para operar en un entorno exigente. Además, la falta de un proceso de selección de personal estructurado resultó en la contratación de empleados que no cumplían con los requisitos apropiados para los diferentes roles dentro de la estación, exacerbando así los problemas de desempeño.

La estación de servicio en La Paz, Cesar, no cuenta con un proceso adecuado para seleccionar personal, lo que ha afectado negativamente su funcionamiento y la calidad del servicio. Las contrataciones inapropiadas han provocado una alta rotación de empleados, un bajo nivel de satisfacción entre los clientes y la constante necesidad de capacitar y reemplazar trabajadores, lo que aumenta los costos operativos y disminuye la competitividad de la estación en el mercado local.

En la actualidad, no se cuentan con criterios definidos para evaluar tanto las habilidades técnicas como las competencias interpersonales de los candidatos, lo que da lugar a contrataciones inapropiadas.

La falta de motivación y las condiciones laborales poco atractivas (bajos salarios, largas jornadas laborales) generan una alta rotación, lo que afecta la continuidad operativa y origina costos adicionales en contratación y capacitación.

El personal contratado no recibe una capacitación adecuada en atención al cliente, lo que genera insatisfacción entre los clientes y perjudica la reputación de la estación.

Debido a la ubicación en una pequeña localidad, la estación enfrenta dificultades para encontrar candidatos con experiencia en el sector de estaciones de servicio, lo que dificulta la contratación de personal adecuado.

Justificación

El rendimiento de una estación de servicio depende en gran medida de la calidad de su equipo de trabajo, ya que la atención al cliente y la eficiencia en las operaciones son fundamentales para mantener la competitividad en este sector. Establecer un proceso formal y bien estructurado de selección de personal es clave para asegurar que los empleados cuenten con las habilidades necesarias para satisfacer las demandas del negocio y cumplir con los estándares de calidad del servicio. Además, disminuir la rotación de personal no solo fortalecerá la estabilidad operativa, sino que también permitirá reducir los costos vinculados con la contratación y formación continua de nuevos empleados.

Esta investigación es importante para las estaciones de servicio ubicadas en áreas rurales o pequeñas localidades como La Paz, Cesar, donde la disponibilidad de mano de obra calificada es limitada y los procesos informales de selección de personal pueden comprometer gravemente la sostenibilidad del negocio.

Es crucial que las estaciones de servicio cuenten con personal capacitado y eficiente para cumplir con las tareas asignadas a cada empleado. Por esta razón, implementar uno o varios planes de capacitación del recurso humano ayudará a corregir esta deficiencia, mejorando la calidad del servicio y reduciendo la alta rotación de personal.

La capacitación debe incluir aspectos como la prevención de accidentes laborales, lo que traerá beneficios a la empresa, así como la formación en la optimización del servicio al cliente. Es esencial que la experiencia del cliente sea la mejor posible, que los empleados cumplan con las normas legales y, en la actualidad, con las regulaciones de protección del medio ambiente, ya que esto está directamente relacionado con el tipo de servicio que se ofrece. Al capacitar adecuadamente al personal, se busca aumentar la productividad al optimizar los procesos

operativos, reduciendo errores causados por la falta de formación. Existen diversos factores que contribuyen a gestionar de manera más eficiente el trabajo del personal, lo cual tendrá un impacto positivo en su desarrollo profesional.

Con estas acciones, es probable que la estación de servicio supere las dificultades actuales, ya que se sabe que contar con personal no capacitado implica varios riesgos para la empresa. Por lo tanto, esta investigación es fundamental para mejorar el crecimiento y la sostenibilidad de la estación de servicio.

Objetivos

Objetivo General

Diseño de estrategias en la contratación y retención de personal en la estación de servicio "Isa".

Objetivos Específicos

Identificar los factores socioeconómicos y laborales que impiden la contratación de personal calificado en la estación de servicio "Isa" La Paz.

Evaluar las estrategias de retención de talento aplicadas en la estación de servicio, analizando su efectividad para mantener un equipo estable y capacitado.

Proponer alternativas y mejoras en la gestión del recurso humano para optimizar los procesos de contratación, formación y retención de personal calificado en la estación de servicio "Isa" La Paz.

Antecedentes

Escasez de Personal Calificado

Falta de personal calificado en atención al cliente, operación de equipos y manejo de combustibles, lo que afecta la calidad del servicio y la seguridad laboral.

Riesgos Operativos

La falta de capacitación puede generar riesgos para la salud y seguridad en el trabajo, comprometiendo la sostenibilidad de las estaciones de servicio.

Impacto negativo en la rotación de personal de la sostenibilidad de la empresa.

Deficiencia en los procesos de selección, contratación y retención del personal.

Problemas para atraer y mantener personal calificado debido a condiciones laborales inadecuadas y falta de incentivos.

Impacto en la Rentabilidad

La escasez de personal y problemas operativos afectan directamente la rentabilidad de las estaciones de servicio, poniendo en riesgo su viabilidad económica.

Las estaciones de servicio, en general, y en particular la estación ISA ubicada en el departamento del Cesar municipio de La Paz, han enfrentado diversos desafíos a lo largo de su historia. Uno de los principales obstáculos ha sido el alto flujo vehicular que caracteriza la zona, lo que a su vez genera una gran demanda en la atención al cliente. Esta situación determina que el personal esté no solo capacitado físicamente para realizar sus tareas, sino también preparado mentalmente para manejar el estrés y las exigencias del entorno laboral.

Sin embargo, a pesar de que la estación de servicio cuente en su momento con un equipo competente y comprometido en sus labores y deberes cotidianas, la empresa ha experimentado una alta rotación de personal operativo. Esto se debe a varios factores que afectan la estabilidad

laboral de los trabajadores. Entre las principales causas se encuentran los horarios de trabajo, con turnos extensos que superan las 12 horas diarias. Esta carga horaria excesiva no solo resulta agotadora, sino que también puede afectar la salud física y emocional de los empleados. Otra causa es la forma en cómo se contrata el personal ya que no ofrecen garantías para un desempeño a largo plazo por las sobrecargas laborales afectando así la contratación y retención del talento humano.

Esta problemática puede rápidamente puede llevar a un ambiente laboral estresante, donde los trabajadores se sienten abrumados y desmotivados. Como resultado, muchos empleados optan por buscar oportunidades en otras empresas que ofrezcan condiciones laborales más favorables.

Marco Teórico

Gestión del Talento Humano

Es un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluido el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeños. (Chiavenato, Idalberto (2002)

Dicho lo citado se puede concluir que para Chiavenato hay que tener un conjunto de políticas para llevar a cabo la gestión del talento humano ya que de esa manera se está teniendo en cuenta que las personas que sean seleccionadas puedan conocer las políticas internas en relación con sus trabajos.

Proceso de Selección

Pereira (2008) plantea que el 89% de las empresas se manejan a través de las recomendaciones, donde el 44% utiliza las recomendaciones de los trabajadores actuales de la misma compañía. La mayoría de las empresas realizan una entrevista en su proceso de selección, pero son pocos los que usan pruebas de psicotécnicas o de personalidad. Para realizar la selección del candidato idóneo el factor primordial son las calificaciones de los postulantes, los trascendentales elementos a considerar para la selección, que son la motivación, orientación al logro, experiencia relacionada con el puesto de trabajo y potencial de progreso de los postulantes.

Siendo así el proceso de selección se enfoca en seleccionar al candidato ideal, teniendo en cuenta la motivación del candidato, o su orientación al logro. es decir, su deseo por alcanzar las metas, también se tiene en cuenta la experiencia relacionada con el puesto y su potencial para progresar dentro de la empresa. Estos factores son determinantes para que el candidato cumpla con las expectativas que la empresa busca. Y tomando como referencia la estación de servicio

ISA se evidencia que los procesos de selección han sido de una manera no adecuada ya que como se puede evidenciar es el principal problema que esta empresa tiene.

Rotación Laboral

Robbins y Judge (2017) argumentan que la alta rotación laboral puede ser consecuencia de condiciones laborales poco atractivas, falta de motivación y ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. En el caso de las estaciones de servicio, turnos largos y salarios poco competitivos agravan esta situación.

Para toda organización la alta rotación de personal en una empresa genera costos adicionales en relación con el reclutamiento y capacitaciones. Las causas que lo generan son, insatisfacción laboral, falta de desarrollo personal, desequilibrio entre la vida laboral y personal, cambios en la organización, y la falta de reconocimiento. Teniendo esto en cuenta es importante que las empresas lo tomen en cuenta para mitigarlo y una de las formas en cómo se puede mitigar es crear un entorno laboral positivo y motivador, crear oportunidades de crecimiento personal y profesional en el ámbito laboral, escuchar de manera activa las opiniones y sugerencias de los empleados, creación de un ambiente confortable que no impacte la vida personal con la laboral.

Dicho esto, se puede concretar que una empresa que tenga en cuenta las preocupaciones de los empleados tiene mayor oportunidad de mantener un ambiente laboral proactivo en todas sus funciones.

Capacitación y Desarrollo de Personal

La capacitación es un factor determinante para mejorar la calidad del servicio y reducir la rotación laboral. Blanchard y Thacker (2010) destacan que los programas de capacitación bien

diseñados permiten a los empleados adquirir competencias específicas para desempeñar sus funciones de manera eficiente y segura.

Como bien lo dice el autor sobre este tema una capacitación para el desarrollo del personal ayuda a que se tenga un orden ejecutivo para las personas que ingresan a la empresa por primera vez, esto ayuda a que el personal conozca en profundización las políticas, cultura y funciones organizacionales. Para en caso de la empresa estación de servicio ISA se pueden implementar la prevención de accidentes en caso de que se presente, también el manejo de los combustibles y operación de los equipos en general, y de la misma manera una atención al cliente profesional.

Marco Legal

Constitución Política de Colombia (1991)

La Constitución de 1991 establece los derechos laborales fundamentales, los cuales protegen a los trabajadores en todos los sectores económicos, incluyendo el de las estaciones de servicio. Específicamente, el artículo 53 establece que los derechos laborales deben ser garantizados conforme a los principios de la constitución y las normas internacionales. Estos derechos son aplicables a los trabajadores de las estaciones de servicio, particularmente en lo relacionado con la contratación, capacitación y condiciones de trabajo. (Constitución Política de Colombia, 1991, s.f.)

Código Sustantivo del Trabajo (CST) – Ley 100 de 1950

El Código Sustantivo del Trabajo regula todas las relaciones laborales en Colombia y establece las condiciones mínimas que deben cumplirse en la contratación de empleados, la jornada laboral, los salarios, las vacaciones y demás derechos laborales. El artículo 23 del Código establece que el contrato de trabajo es la base para regular las relaciones laborales y, en el caso de las estaciones de servicio, debe asegurar que la selección de personal se haga de acuerdo con las leyes y principios establecidos. La selección debe basarse en el cumplimiento de requisitos mínimos de formación y experiencia, y debe ser llevada a cabo bajo principios de igualdad y no discriminación. (Código Sustantivo del Trabajo, Ley 100 de 1950, s.f.)

Ley 50 de 1990 (Reforma al Código Sustantivo del Trabajo)

La Ley 50 de 1990 introduce importantes reformas al Código Sustantivo del Trabajo, especialmente en lo que respecta a la contratación y la terminación del contrato laboral. Establece modalidades de contratos temporales, por obra o labor, y de tiempo parcial, que son comunes en el sector de las estaciones de servicio. Esta ley también regula las condiciones para

la retención de personal, estableciendo que las empresas deben ofrecer condiciones laborales dignas para evitar la rotación excesiva de empleados. (Ley 50 de 1990, s.f.)

Ley 1010 de 2006 (Ley Contra el Acoso Laboral)

La Ley 1010 de 2006 establece las medidas que deben tomar las empresas para evitar el acoso laboral. Dado que las estaciones de servicio son entornos de alta presión, esta ley es particularmente relevante para garantizar un ambiente de trabajo saludable y respetuoso, lo que favorece la retención de personal y disminuye la rotación de empleados. (Ley 1010 de 2006, s.f.)

Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)

Este decreto reglamenta varios aspectos del Código Sustantivo del Trabajo, incluyendo los procesos de contratación, capacitación y condiciones de trabajo en las empresas. Regula el acceso al sistema de seguridad social y establece directrices para que las empresas de todos los sectores, incluidas las estaciones de servicio, cumplan con las normas mínimas de seguridad social, salud ocupacional y bienestar laboral. (Decreto 1072 de 2015, s.f.)

Ley 1429 de 2010 (Ley de Formalización y Primer Empleo)

La Ley 1429 de 2010 busca promover la formalización laboral y la creación de empleo digno. Esta ley establece beneficios para las empresas que contraten personal en situación de informalidad, promoviendo la formalización del empleo y la estabilidad laboral. En el caso de las estaciones de servicio, esta ley facilita la contratación formal de empleados que se encuentren en situaciones laborales informales, promoviendo la retención del talento y garantizando sus derechos laborales. (Ley 1429 de 2010, s.f.)

Ley 1610 de 2013 (Regulación de Contratación de Personal de las Microempresas)

Esta ley facilita la contratación de personal en microempresas, como las estaciones de servicio, a través de incentivos y beneficios. Fomenta la contratación de personal calificado en

condiciones accesibles, lo cual es clave para superar los retos de escasez de personal capacitado en las estaciones de servicio. (Ley 1610 de 2013, s.f.)

Normativa sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 1562 de 2012)

La Ley 1562 de 2012 establece los lineamientos sobre seguridad y salud en el trabajo en todos los sectores, incluido el de las estaciones de servicio. Las estaciones de servicio deben cumplir con las disposiciones de esta ley para garantizar un entorno laboral seguro para sus empleados, especialmente en lo relacionado con el manejo de combustibles, que representa un riesgo significativo en este tipo de empresas. (Ley 1562 de 2012, s.f.).

Metodología de la Investigación

Tipo de Investigación

La investigación se clasificará como descriptiva y exploratoria. La parte descriptiva se centrará en detallar las características actuales del personal y las condiciones laborales en la estación de servicio, mientras que la parte exploratoria buscará identificar las causas subyacentes de los problemas de contratación y retención. Esto se aplicará a una población de 16 personas.

Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativo.

Diseño Metodológico

En esta investigación se llevará a cabo el estudio teórico y conceptual, esto basándose en el análisis de los datos recolectados de la problemática trabajada.

Resultados

Se diseñó una encuesta como herramienta principal para la recolección del muestreo con 15 preguntas relacionadas a la contratación y retención de personal la cual fue aplicada a 16 personas que laboran en la Estación de servicios ISA - La Paz, esto fue con el objetivo de conocer la realidad de los trabajadores en cómo son esos procesos si se están desarrollando de manera justa y transparente al momento de ejecutar el proceso de contratación y retención del personal.

A continuación, se presentará el resultado y análisis de cada una de las preguntas que fueron aplicadas:

Figura 1

Pregunta 1



Se observa que el 50% de las personas encuestadas, llevan allí trabajando menos de 1 año, y que el máximo tiempo han sido entre 1 y 3 años; con esta información podríamos concluir de la constante rotación de personal en esta empresa por diferentes razones, ésta puede ser voluntaria o involuntaria.

Figura 2

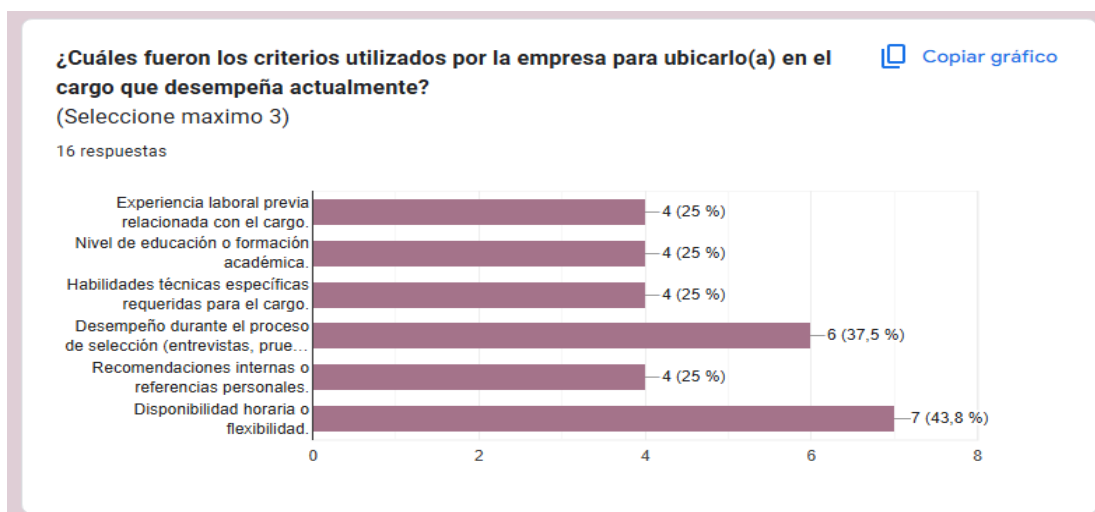
Pregunta 2



Un 68,8% de la población encuestada muestra que el proceso de contratación es regular y un 25% malo, esto puede suceder porque no se tiene un proceso estandarizado, políticas de la empresa claras o no se evalúan los candidatos en función de sus habilidades y experiencia.

Figura 3

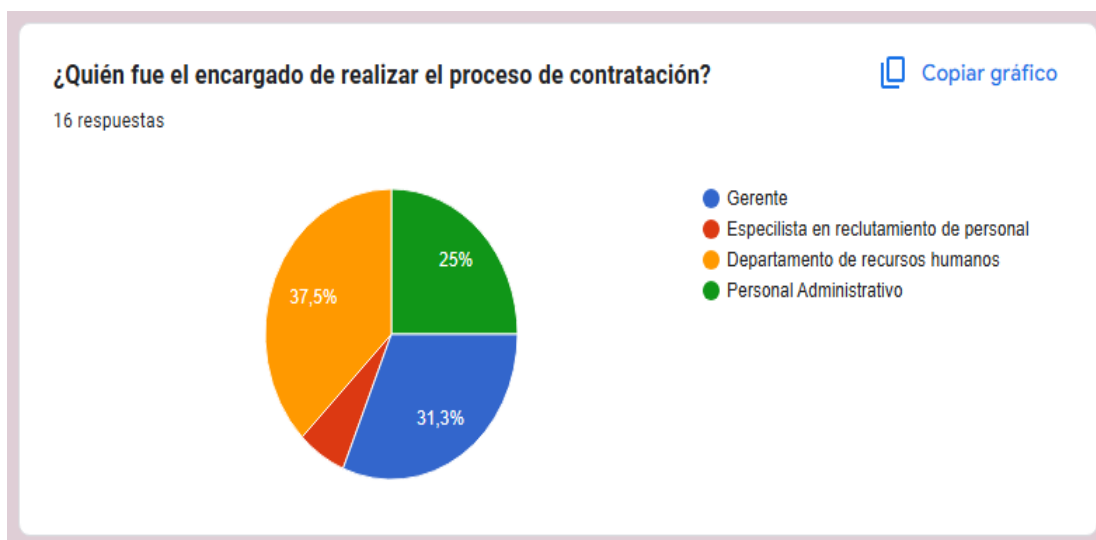
Pregunta 3



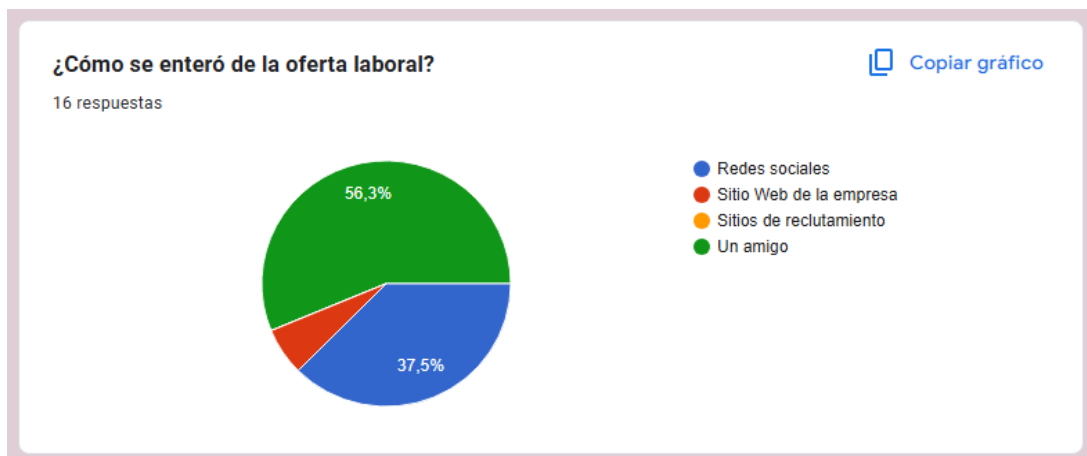
Según la estadística presentada en esta pregunta se puede observar que los criterios de selección de la estación de servicios La Paz no están bien definidos ya que tuvo mayor porcentaje la disponibilidad horaria, siendo de mayor relevancia criterios como la experiencia, el nivel educativo, las habilidades que tienen los candidatos para desempeñar un cargo.

Figura 4

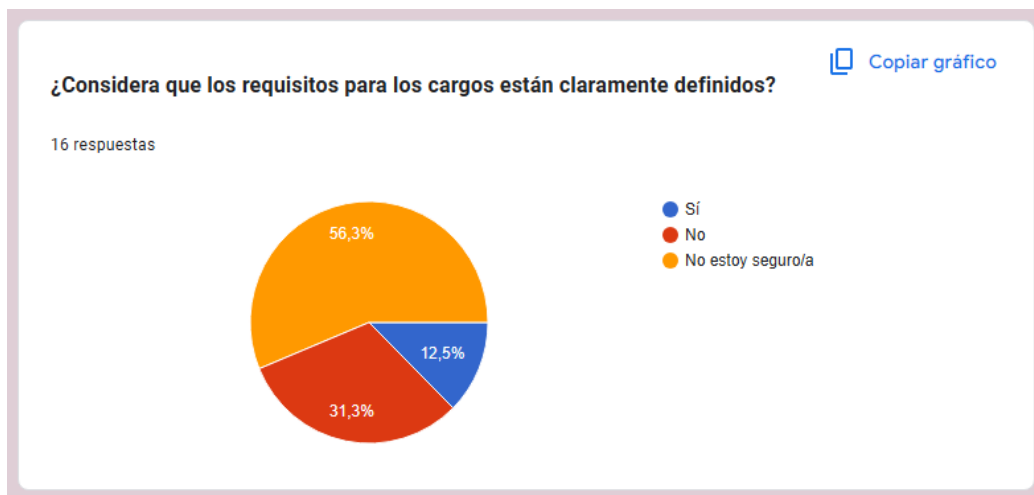
Pregunta 4



En este interrogante podemos observar que la empresa no cuenta con un departamento especializado fijo para realizar el proceso de contratación. el 37,5% lo realiza el departamento de recursos humanos, el 31,3% el gerente, el 25% personal administrativo. Esta variedad puede incurrir en que al no tener los mismos conocimientos frente al tema no se identifiquen los requisitos para el puesto y se puedan seleccionar los mejores.

Figura 5*Pregunta 5*

Se evidencia que La empresa carece de un sitio de reclutamiento donde se puedan visualizar las oportunidades laborales disponibles, ofreciendo transparencia en el proceso de reclutamiento y ahorrando tiempo y recursos. Esta herramienta es utilizada para Atraer a los candidatos de manera eficiente y efectiva.

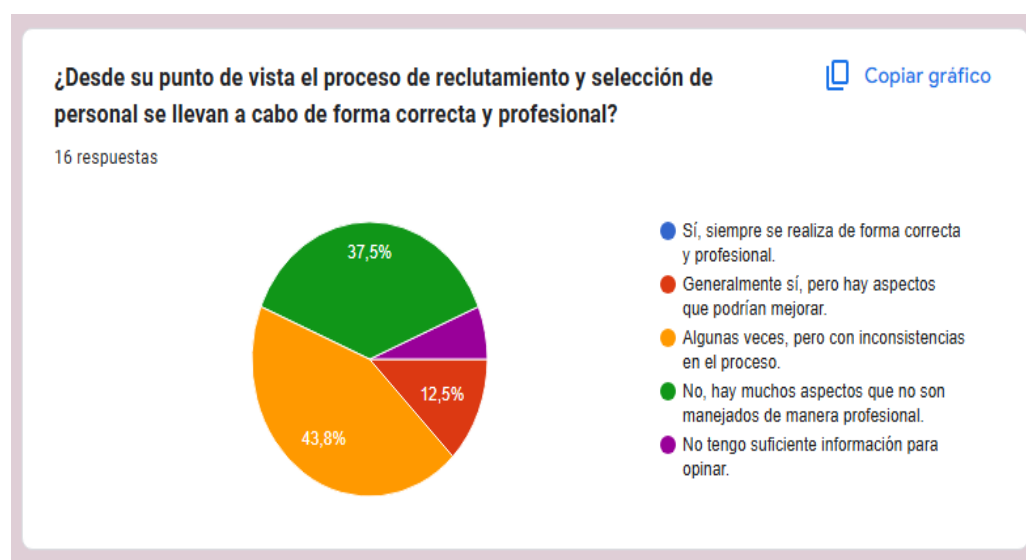
Figura 6*Pregunta 6*

La mayoría de los encuestados con un 56,3% no se sienten seguros de que los requisitos para el cargo sean claros, eso sucede porque los empleados no tienen claridad del papel que desempeñan en la empresa.

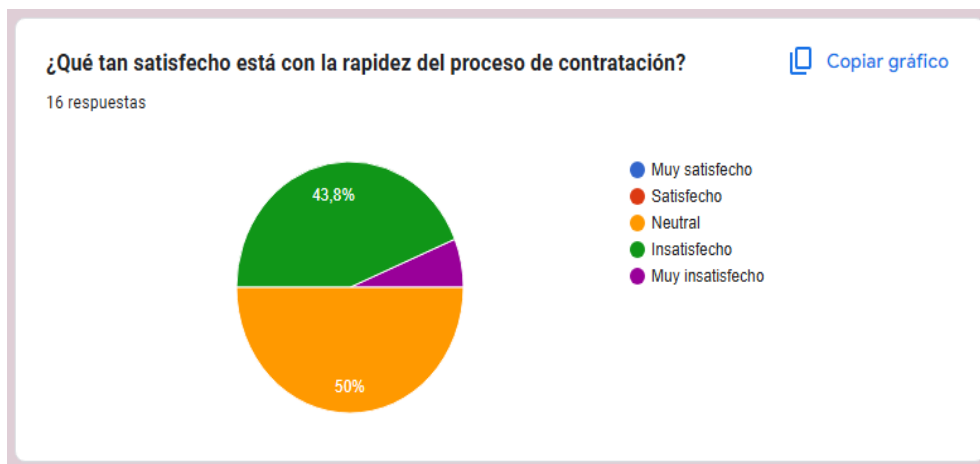
La importancia de transmitir en la entrevista lo que se espera de ellos y las responsabilidades del puesto que van a desempeñar.

Figura 7

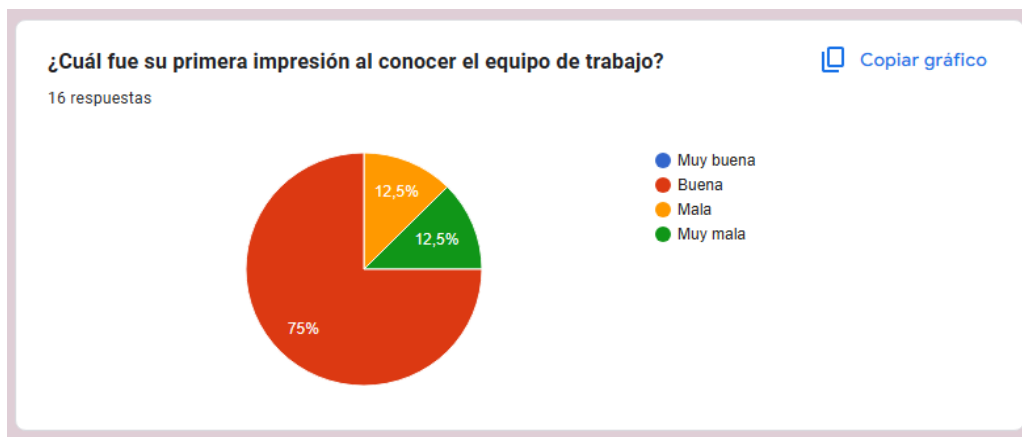
Pregunta 7



La opinión mayoritaria (43.8%) considera que existen algunas buenas prácticas dentro del reclutamiento y selección, pero resalta la necesidad de elaborar un plan de mejoramiento con el fin de optimizar el proceso. La percepción del 37.5% es negativa, toda vez que este indicador muestra que el proceso de reclutamiento y selección de personal no se lleva a cabo de manera profesional, por lo tanto, se resalta la necesidad de capacitar adecuadamente al personal que realiza esta labor.

Figura 8*Pregunta 8*

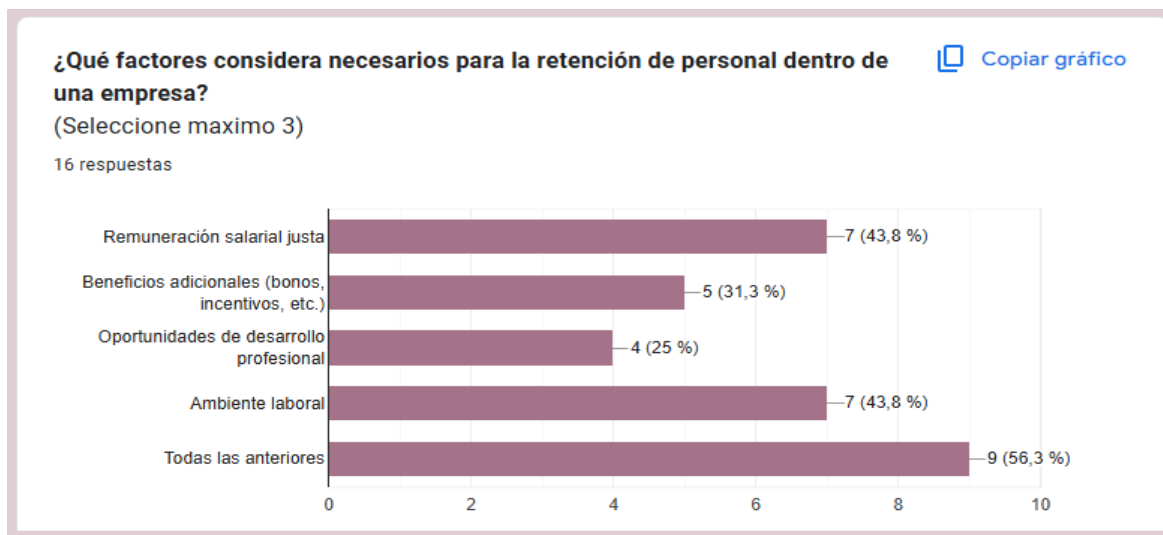
La población encuestada se muestra insatisfecho y neutral ante la rapidez de los procesos de contratación de la empresa; Un proceso de contratación puede retrasarse por varias razones, la falta de planificación, falta de recursos, falta de capacitación al personal encargado de la selección de personal, también por la falta de plataformas digitales que ayudan a agilizar el proceso.

Figura 9*Pregunta 9*

El 75% de la población encuestada manifiesta haber tenido una buena impresión al conocer el equipo de trabajo, esto se debe a que ellos se mostraron amables, respetuosos, organizados, profesionales e interesados en colaborar con el nuevo personal.

Figura 10

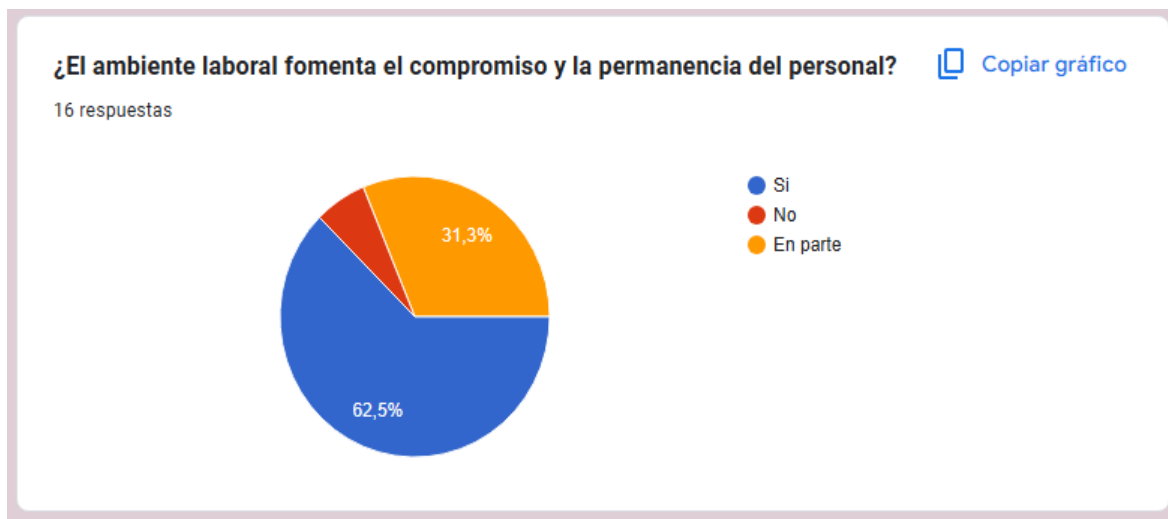
Pregunta 10



Los factores que consideran relevantes e importantes para la retención de personal dentro de la empresa son la remuneración salarial justa, beneficios adicionales, oportunidades de desarrollo profesional, y ambiente laboral positivo pues permite mantener a los empleados calificados, mejorar la imagen de la organización y atraer nuevos talentos. Es importante que los empleados se sientan comprometidos y satisfechos para fomentar su rendimiento.

Figura 11

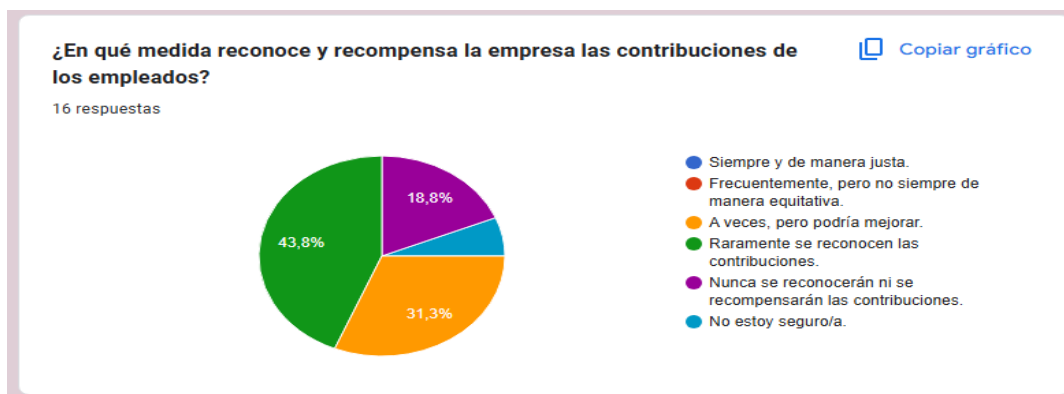
Pregunta 11



La mayoría de las personas encuestadas con un 62,5% afirman que el ambiente laboral fomenta el compromiso y la permanencia de personal, esto se debe a que un ambiente laboral positivo y saludable genera sensación de pertenencia y satisfacción de los empleados, así mismo la motivación, productividad y mejora la imagen de la empresa.

Figura 12

Pregunta 12



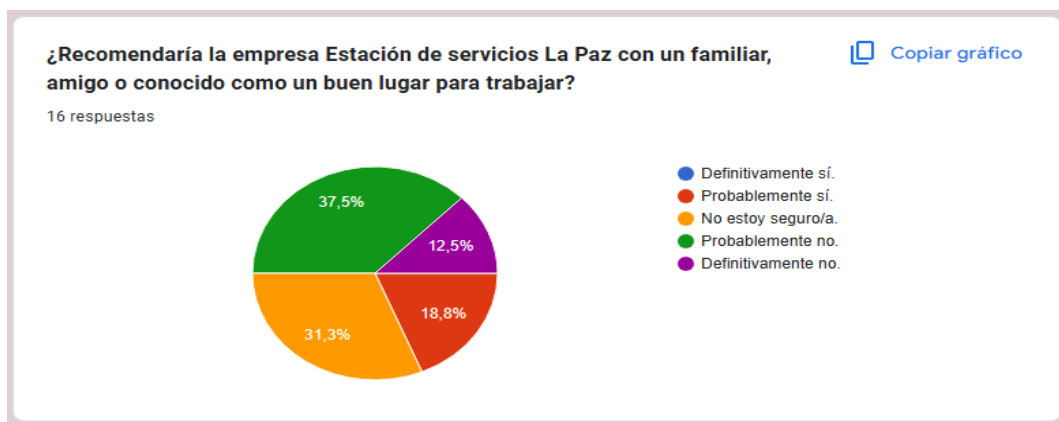
Una mayoría significativa (43.8%) de los encuestados opina que las contribuciones de los empleados son raramente reconocidas. Esto implica que la falta de reconocimiento puede llevar a una disminución en la motivación y el compromiso de los empleados, afectando negativamente su productividad y lealtad hacia la empresa. Los empleados que sienten que sus esfuerzos no son valorados pueden experimentar desmotivación, lo que podría resultar en una alta rotación de personal.

Un 31.3% indica que el reconocimiento ocurre algunas veces, pero que hay margen para mejorar. Este grupo puede estar señalando que, si bien hay esfuerzos por reconocer a algunos empleados, estos no son suficientes o no se aplican a todos por igual. Esto puede generar percepciones de favoritismo o inequidad entre el personal, afectando aún más el clima laboral.

Un 18,8% de los encuestados siente que nunca se reconocen ni compensan sus contribuciones, La falta total de reconocimiento puede llevar a un ambiente laboral tóxico donde los empleados se sientan invisibles y desmotivados. Esta situación puede resultar en una disminución significativa en la moral del equipo y un aumento en la rotación del personal.

Figura 13

Pregunta 13



Una proporción significativa de empleados (37,5%), este nivel de desconfianza puede ser un indicativo de problemas internos, como falta de reconocimiento, escasas oportunidades de crecimiento profesional o condiciones laborales desfavorables. La percepción negativa puede afectar la reputación de la empresa y su capacidad para atraer talento en el futuro.

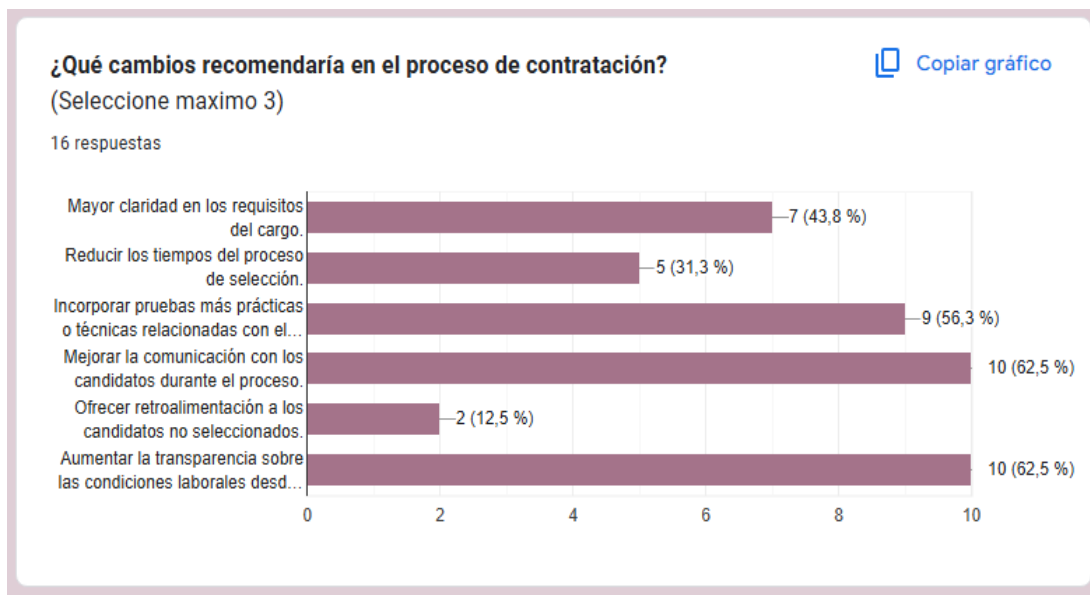
Un 31.3% de los encuestados se encuentra en una posición ambivalente, expresando incertidumbre sobre recomendar la estación. Esta indecisión podría estar relacionada con experiencias individuales que varían entre los empleados. Algunos pueden haber tenido experiencias positivas, mientras que otros enfrentan dificultades, lo que genera confusión sobre la calidad general del entorno laboral.

Solo el 18.8% opina que probablemente sí recomendaría la estación como un buen lugar para trabajar. Aquellos que están dispuestos a recomendar la empresa pueden haber tenido experiencias positivas específicas, como un buen ambiente de trabajo o relaciones interpersonales satisfactorias, pero estos factores no son lo suficientemente fuertes como para influir en la mayoría.

Un 12.5% afirma que definitivamente no recomendaría la estación de servicio "La Paz". La presencia de este grupo puede ser un fuerte indicador de problemas estructurales dentro de la organización, como mala gestión, falta de apoyo o condiciones laborales inadecuadas.

Figura 14

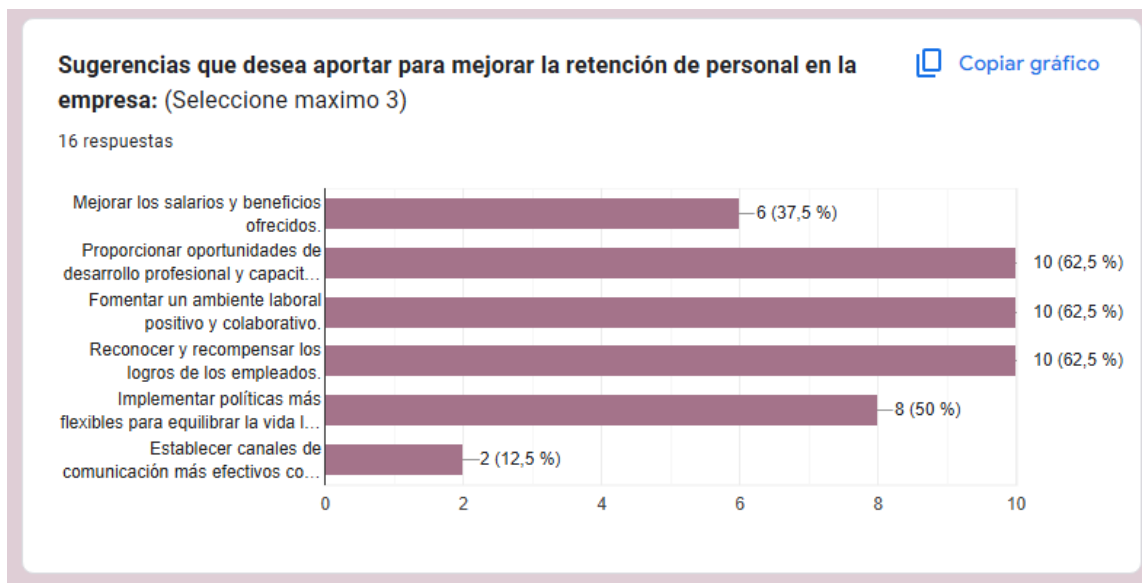
Pregunta 14



Dentro de los cambios que recomiendan las personas encuestadas para el proceso de selección, incorporar pruebas prácticas, mejorar la comunicación con los candidatos y aumentar la transparencia sobre las condiciones laborales; un proceso de contratación bien estructurado permite hallar, evaluar y contratar buenos empleados lo que ayuda a la empresa ser más productiva, tenga un buen clima laboral y retenga a sus empleados.

Figura 15

Pregunta 15



Dentro de las sugerencias realizadas por los encuestados resaltan la importancia de las oportunidades de desarrollo profesional y capacitación con el ánimo de desarrollar nuevas habilidades, alcanzar metas profesionales y se sientan valorados en su trabajo. Fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo que mejore la satisfacción de los empleados y así contribuir con la retención de talento humano.

Reconocer y recompensar los logros de los empleados con felicitaciones, agradecimientos, bonificaciones, días libres, entre otros son aspectos que contribuye a la retención de personal en la estación de servicio la paz.

Análisis de los Resultados Obtenidos

La estación de servicio, teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación, se muestra que, con los resultados obtenidos de manera general y específicamente en la encuesta ejecutada

para conocer las percepciones de los empleados, se llega a un análisis determinante a lo propuesto.

Como primera instancia, sobre la encuesta aplicada a una población de 16 personas, nos muestra que la estación de servicio ISA - La Paz tiene una decadencia en sus métodos de contratación y retención del personal, toda vez que un 68% de la población encuestada dice que los procesos de contratación son regulares y un 25% lo percibe como malo. Esto evidencia claramente un problema interno de la empresa; de la misma manera, todas las demás preguntas arrojan el porcentaje más alto a las respuestas negativas respecto a lo que se les pregunta en cada una de ellas.

Por otra parte, existen aspectos positivos; entre esos, está la buena impresión al conocer los entornos laborales del 75%, pero, sin embargo, al pasar del tiempo, esa buena primera impresión se convierte en el problema central de la retención del personal.

Al ver los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la población trabajadora se puede evidenciar que hay debilidades en los procesos de contratación y retención.

Conclusiones

A lo largo del proyecto de investigación, se ha podido concluir que se muestra una deficiencia en la gestión de los recursos humanos, ya que se ha identificado una ausencia de un proceso formal y estructurado de selección de personal. De la misma manera, también se evidencia que las condiciones laborales no son atractivas para el empleado, ya que nos muestra turnos extensos con bajos salarios, sin tener en cuenta las necesidades del trabajador, lo que conlleva una desmotivación y agotamiento en el área de trabajo. Por otro lado, la escasez de personal también es otro factor que tiene la empresa, ya que el personal que llega al poco tiempo se va por las causas ya mencionadas anteriormente, lo que agrava la situación de la estación de servicio "Paz". Esto nos muestra la importancia de crear un diseño de atracción y retención del personal activo para su crecimiento personal y profesional." (Leonardo José Carrascal Trigos)

La estación de servicio en La Paz, Cesar, enfrenta importantes desafíos en el reclutamiento y retención de personal, lo que está afectando negativamente sus operaciones y la calidad del servicio que brinda. La falta de un proceso de selección formal, combinada con una alta rotación de personal y una falta de mano de obra calificada, ha resultado en una mayor insatisfacción del cliente y mayores costos operativos. Es importante que la estación lleve a cabo un proceso de selección estructurado que evalúe tanto la competencia técnica como las habilidades de comunicación del candidato. También es importante crear condiciones de trabajo más atractivas y programas de capacitación adecuados que no sólo desarrollen las habilidades necesarias para manipular combustible y atender a los clientes, sino que también contribuyan a crear un entorno de trabajo motivado. (Wendy Vanesa Rincón Jaimes)

El estudio y la elaboración del presente proyecto arrojó como resultado la ausencia de un proceso formal de selección lo que ha generado que se realicen contrataciones inadecuadas, por

lo tanto, se evidencia la necesidad de implementar procesos de selección que estén bien estructurados, así mismo acompañar el proceso con programas de capacitación, incentivos laborales y mejorar las condiciones de trabajo, con el fin de reducir el índice de rotación laboral, aumentar la competitividad y los niveles de productividad de la estación de servicios la Paz.

(Sonia Yulieth Quiroga Romero)

La estación de servicio "Isa La Paz" debe adoptar estrategias nuevas para la gestión de personal donde es vital incluir capacitaciones, horarios adecuados, revisar temas salariales y mejoras en la forma de contratación del mismo, así podrá tener una mayor estabilidad con el personal, la mejora de la productividad para la empresa, un mejor entorno laboral para los trabajadores y consigo disminuir la alta rotación de personal y que el mismo tenga un mejor desempeño en sus labores asignadas. (Liseth Johanna Aguilar Peña)

Presentar falencias en la contratación y en la retención de personal trae consecuencias negativas como desmotivación y la constante rotación de personal afectando directamente la calidad del servicio y satisfacción del empleado. Se observa la necesidad de implementar estrategias para retener el personal como reconocer y recompensas sus esfuerzos así mismo seguir un proceso estructurado de contratación. (Yana Katerin Peña Ariza).

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a proyecto de investigación se planteará una serie de recomendaciones que pueden ayudar a un mejor crecimiento de la estación ISA.

esto es con el fin de tener los criterios definidos y claros para una contratación en las cuales se pueda evaluar las competencias técnicas y personales en las entrevistas desarrolladas para la contratación.

Esto servirá para brindarle una atención al cliente de manera técnica a lo que solicita esto aumentará la eficiencia operativa y prevención de riesgos laborales.

Realizar ajustes a las condiciones de disponibilidad del empleado con horarios razonables y del mismo modo brindar beneficios de incentivos por desempeño esto causara que el empleado se sienta valorado por los esfuerzos que hace para ser reconocido como una persona importante para la empresa y esto tendrá como impacto que el empleado se sienta bien en su trabajo reduciendo así la rotación de personal.

Esto es con el fin de conocer de primera mano las posibles insatisfacciones del personal para tomar que la directiva pueda tomar cartas en el asunto y solucionarlas de manera temprana y evitar renuncias por esas causas.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Ediciones Granica. (pp.175-205). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias*. (2a. ed.). Ediciones Granica. (pp.20-74). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/114189?page=20>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (p.29-54). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (p.196-223). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Eudeba. (pp.113- 118). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (pp.314-341). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=314>
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones. (pp.403-415). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=403>
- Durán Bernardino, M. (2021). *Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil*. 1. Dykinson. (pp.178-180). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/218639?page=178>

- 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>
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. (pp.250- 291). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=250>
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Editorial UOC. (pp.170- 198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=170>
- 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.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>
- 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 macroprocesos: 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>
- 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.70-120). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=70>

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.119-122). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119>

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

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *Cultura De Prevencion Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano*. *Advocatus*, 14(28).

(p. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp.

21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos: gestión de personas*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

(pp.163-176). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=163>

- 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>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. (pp.47-60). <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. (pp.25-38). <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. (pp.25-38). <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD. (pp.54-60). <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- 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>
- Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- 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>
- 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). (pp.141-146). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-181). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=148>

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>

Oltra Comorera, V. (2013). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. (pp.253-266).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=253>

Pérez, A. F. y Rodríguez, L. R. (2021). *Principales teorías de la Gestión del Talento Humano*.

[Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>.

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

55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.)*. Editorial ICB. (pp. 142-

188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Romero, A. M. (2022). *Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano*.

[Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD.

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

Apéndices

Apéndice A

Formato Encuesta

Encuesta de percepción sobre la contratación y retención de personal en la "Estación de servicios La Paz"

De acuerdo la política de tratamiento de datos en la Universidad Nacional Abierta Distancia, UNAD, (2021) “cuenta con Aviso de Privacidad que contiene la información exigida mediante el Decreto 1377 de 2013, relacionada con las políticas de tratamiento que les serán aplicables a los Titulares, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales, el cual será comunicado al Titular a través de los medios adecuados. Para facilitar la divulgación, su contenido podrá ser incluido dentro o anexo a la autorización.” (pág. 7).

Desde la Universidad Nacional Abierta y a Distancia se pretende analizar proceso de contratación y retención del personal en la empresa Estación de servicios La Paz. Nos gustaría conocer tu opinión para seguir mejorando la organización. Rellena esta breve encuesta y dinos qué piensas (las respuestas son anónimas).

Tiempo Trabajando con la Empresa

Aspirante

Menos de un año

1 - 3 años

4 - 6 años

Más de 6 años

¿Cómo Califica el Proceso de Contratación de la Empresa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

¿Cuáles fueron los criterios utilizados por la empresa para ubicarlo(a) en el cargo que desempeña actualmente? (Seleccione máximo 3)

Experiencia laboral previa relacionada con el cargo.

Nivel de educación o formación académica.

Habilidades técnicas específicas requeridas para el cargo.

Desempeño durante el proceso de selección (entrevistas, pruebas, etc).

Recomendaciones internas o referencias personales.

Disponibilidad horaria o flexibilidad.

¿Quién fue el encargado de realizar el proceso de contratación?

Gerente.

Especialista en reclutamiento de personal.

Departamento de recursos humanos.

Personal Administrativo.

¿Cómo se enteró de la oferta laboral?

Redes sociales

Sitio Web de la empresa

Sitios de reclutamiento

Un amigo

¿Considera que los requisitos para los cargos están claramente definidos?

Sí

No

No estoy seguro/a

¿Desde su punto de vista el proceso de reclutamiento y selección de personal se llevan a cabo de forma correcta y profesional?

Sí, siempre se realiza de forma correcta y profesional.

Generalmente sí, pero hay aspectos que podrían mejorar.

Algunas veces, pero con inconsistencias en el proceso.

No, hay muchos aspectos que no son manejados de manera profesional.

No tengo suficiente información para opinar.

¿Qué tan satisfecho está con la rapidez del proceso de contratación?

Muy satisfecho

Satisfecho

Neutral

Insatisfecho

Muy insatisfecho

¿Cuál fue su primera impresión al conocer el equipo de trabajo?

Muy buena

Buena

Mala

Muy mala

¿Qué factores considera necesarios para la retención de personal dentro de una empresa?

(Seleccione máximo 3)

Remuneración salarial justa

Beneficios adicionales (bonos, incentivos, etc.)

Oportunidades de desarrollo profesional

Ambiente laboral

Todas las anteriores

¿El ambiente laboral fomenta el compromiso y la permanencia del personal?

Si

No

En parte

¿En qué medida reconoce y recompensa la empresa las contribuciones de los empleados?

Siempre y de manera justa.

Frecuentemente, pero no siempre de manera equitativa.

A veces, pero podría mejorar.

Raramente se reconocen las contribuciones.

Nunca se reconocerán ni se recompensarán las contribuciones.

No estoy seguro/a.

¿Recomendaría la empresa Estación de servicios La Paz con un familiar, amigo o conocido como un buen lugar para trabajar?

Definitivamente sí.

Probablemente sí.

No estoy seguro/a.

Probablemente no.

Definitivamente no

¿Qué cambios recomendaría en el proceso de contratación?

(Seleccione máximo 3)

Mayor claridad en los requisitos del cargo.

Reducir los tiempos del proceso de selección.

Incorporar pruebas más prácticas o técnicas relacionadas con el cargo.

Mejorar la comunicación con los candidatos durante el proceso.

Ofrecer retroalimentación a los candidatos no seleccionados.

Aumentar la transparencia sobre las condiciones laborales desde el inicio.

Sugerencias que desea aportar para mejorar la retención de personal en la empresa:

(Seleccione máximo 3).

Mejorar los salarios y beneficios ofrecidos.

Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional y capacitación.

Fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo.

Reconocer y recompensar los logros de los empleados.

Implementar políticas más flexibles para equilibrar la vida laboral y personal.

Establecer canales de comunicación más efectivos con los empleados.

Gracias por su participación

Apéndice B

Programa de Compensación

Salario Base Competitivo

Realizar un análisis de mercado para establecer salarios que sean atractivos y competitivos en la región.

Ajustar los salarios anualmente por ley, este ajuste debe realizarse en cumplimiento con las normativas laborales vigentes, garantizando que todos los empleados reciban un salario justo y competitivo.

Analizar los indicadores económicos de la empresa para ajustarlos a salarios por encima de lo habitual por las otras organizaciones que brindan el mismo servicio.

Bonificaciones por Desempeño

Implementar un sistema de bonificaciones trimestrales basado en el rendimiento individual y colectivo.

Establecer metas claras y alcanzables que estén alineadas con los objetivos de la estación.

Ajustar metas de comisión semanalmente cuando se alcancen los objetivos de ventas.

Ajustar políticas de la empresa para los empleados que permanezcan a largo plazo de 5 años para pasar a recibir un bono de antigüedad especial.

Incentivos No Monetario

Reconocer públicamente a los empleados destacados mediante premios como "Empleado del Mes".

Ofrecer días libres adicionales o horarios flexibles como recompensa por buen desempeño.

Brindar experiencias con oportunidades de asistir a foros nacionales donde conozcan las bases y ramas del negocio para su fortalecimiento profesional y personal.

Incluir un apartado sobre la creación de alianzas con el SENA para facilitar la certificación de los empleados en áreas específicas relacionadas con su trabajo. Esto no solo mejorará las habilidades del personal, sino que también aumentará su motivación y satisfacción laboral.

Capacitación y Desarrollo

Proporcionar programas de capacitación como: atención al cliente manejo seguro de combustibles y operación de equipos.

Atención al cliente: Técnicas de comunicación efectiva, Manejo de quejas y resolución de conflictos, Estrategias para mejorar la experiencia del cliente

Manejo seguro de combustible: Normativas de seguridad en el manejo de combustibles, Procedimientos para la prevención de derrames y accidentes, Uso adecuado de equipos de protección personal (EPP).

Operación de equipos: Capacitación en el uso y mantenimiento de bombas de combustible y otros equipos, Procedimientos para la verificación y calibración de equipos, Formación en tecnología relacionada con el servicio (por ejemplo, sistemas de pago).

Beneficios Adicionales

Ofrecer beneficios como seguro médico, subsidios para transporte o descuentos en servicios relacionados con la estación.

Implementar un programa de bienestar que incluya actividades recreativas y de salud.

Reconocimiento profesional en la hoja de vida por los servicios prestados

Programa de vinculación directa con las estaciones de servicio a nivel nacional para un reconocimiento especial a la hora de vincularse en las estaciones de servicio del país

Estrategia de Implementación

Evaluación Inicial: Realizar encuestas para identificar las expectativas y necesidades de los empleados respecto a compensaciones e incentivos.

Comunicación: Informar a todos los empleados sobre el nuevo programa, sus beneficios y cómo pueden participar.

Monitoreo: Evaluar periódicamente el impacto del programa en la satisfacción laboral y realizar ajustes según sea necesario. Esto puede incluir encuestas de satisfacción laboral, análisis de desempeño antes y después de las capacitaciones, y seguimiento a la retención del personal.