

**Implementar un plan de mejora para el proceso de reclutamiento  
y selección del banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, para el segundo  
semestre del 2020**

**José Ramiro Abril Alarcón**

**Leidy Amanda Mora Carreño**

**Mayerli Astrid Pedraza Rodríguez**

**Sandra Del Pilar Cañón Melo**

**Derly Soraya Olaya**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

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

**(ECACEN) Diplomado de Profundización**

**Zipaquirá**

**2020**

## Resumen

En este proyecto se centra en el estudio del proceso de reclutamiento y selección del banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, para el segundo semestre del 2020, en el cual se realiza una investigación basada en el método cualitativo. Como estrategia se realizarán encuestas a los miembros de la compañía, en la cual se requiere la elaboración de preguntas y cuestionarios en donde se identifiquen los puntos positivos, pero sobre todo las falencias que se están presentando. Se evidencia en los resultados de la encuesta el proceso de reclutamiento y selección de personal que implementa el banco cumple con un porcentaje bajo de satisfacción para sus empleados, es por esto que se debe implementar un plan de mejora del proceso. El área de recursos es un área fuerte en la compañía ya que esta permite cumplir las expectativas de todo personal que la conforma.

**Palabras claves:** Reclutamiento, persona, selección, competencia, empresa.

## **Abstract**

This project focuses on the study of the recruitment and selection process of the Bogotá bank Megacity headquarters, Zipaquirá, for the second semester of 2020, in which an investigation based on the qualitative method is carried out. As a strategy, surveys will be conducted with the members of the company, which requires the preparation of questions and questionnaires where the positive points are identified, but especially the shortcomings that are being presented. The results of the survey show that the recruitment and selection process of personnel implemented by the bank meets a low percentage of satisfaction for its employees, which is why a process improvement plan must be implemented. The area of resources is a strong area in the company since it allows it to meet the expectations of all personnel that make it up.

**Keywords:** Recruitment, person, selection, competition, company.

## Contenido

Resumen .....	ii
Introducción .....	v
Objetivos.....	vi
Planteamiento del problema .....	6
Antecedentes del problema.....	8
Justificación .....	10
Marco Teórico .....	12
Marco Legal.....	15
Metodología de la Investigación.....	17
Resultados.....	20
Recomendaciones .....	22
Conclusiones.....	24
Referencias bibliográficas .....	25

## **Introducción**

Hoy en día la manera de seleccionar y reclutar el personal en las organizaciones ha cambiado notablemente, debido a que no es simplemente elegir mejores aspirantes en largas listas de candidatos, sino que se deben hacer y aplicar excelentes procesos de selección, nos encontramos frente a una empresa de más de 50 años de funcionamiento, la cual tiene más de 100 sucursales que se encuentran en diferentes lugares del país, con un número significativo de colaboradores, la temática fue elegida con el propósito abordar los principales procesos vinculados a la gestión del Talento Humano en el Banco de Bogotá, teniendo en cuenta que es una empresa situada en el sector financiero con una responsabilidad alta en cuanto al tema de servicio al cliente. El estudio indaga las interrelaciones que pueden observarse en la Gestión del Talento Humano, con respecto a subsistemas considerados claves, ellos son: las fases del programa de selección y reclutamiento; los aspectos contractuales, el sistema de seguridad social y reglamento interno de trabajo, en el marco de la concertación y del cambio organizacional, como resultado de lo anterior, se podrá evidenciar como se integra la gestión humana a la gestión general de la organización, lo que implica identificar la planificación y organización del Talento Humano dentro de la misma, como también la política general del talento humano, análisis y diseño de cargos, con la descripción y metodología de los macro procesos.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, como producto de la investigación, se realizará una propuesta de plan de mejora para el proceso de reclutamiento y selección en la gestión del talento humano del Banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, para el segundo semestre del 2020.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Implementar un plan de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal del banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, para el segundo semestre del 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional de los procesos y tiempo que llevan a cabo el área de selección para la contratación del personal.
- Identificar las falencias del Proceso de Selección y vinculación del Banco de Bogotá en la sede Megacity, Zipaquirá.
- Analizar las técnicas de reclutamiento y selección actuales.
- Implementar las acciones de mejora en el Banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá.

## Planteamiento del problema

El proceso Reclutamiento y Selección de personal, del banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, es de vital importancia en el área de recursos humanos, porque permite captar a las personas más calificadas y aptas para el cargo vacante. En el proceso de selección, se establece una calificación de información para elegir al personal adecuado para el cargo a ocupar dentro de la organización. Para el Banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, ¿Cuáles son las acciones de mejora que se deben implementar en el proceso de reclutamiento y selección de personal para generar y justificar los puestos de trabajo que se solicitan? El procedimiento es deficiente y por esto genera múltiples problemas como: un mal desempeño de las funciones, y una rotación de personal frecuente lo que influye en la calidad de la prestación del servicio y asimismo afectara los resultados de la organización, teniendo en cuenta que para el banco es indispensable tener el personal requerido para la atención al público ya que es una entidad financiera la cual presta un servicio al cliente en horario específico de apertura y cierre. Finalmente se puede determinar que existen riesgos, pero depende de la mejora continua, para fortalecer los procesos y el capital humano que proporcione la seguridad de anticiparnos a los riesgos o de prevenirlos y en su caso de minimizar el impacto de estos.

La selección de personal, es considerada como el proceso de mayor importancia, de la efectividad del mismo depende de gran manera el desempeño que el colaborador tenga dentro de la empresa, es por lo mismo que el Banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá se ve obligado a realizar de la mejor manera el proceso de Reclutamiento y Selección de personal, como una oportunidad de mejora en su productividad, la presente practica pretende

estructurar los pasos que debe incluir un proceso integral de selección en su área de recursos humanos, es de ahí que surge la importancia de contar con personal que responda a las necesidades del banco siendo vital para ello la forma en cómo se lleva a cabo el proceso de reclutamiento y selección, al estar este directamente relacionado con la sede Megacity en Zipaquirá, sus actividades, su operación y el logro de los objetivos y metas direccionadas por el banco. Se ha logrado establecer como uno de los principales problemas “la falta de personal calificado que realice sus labores, por ello es importante que se cuente, desde un principio, con las herramientas básicas para encauzarlo adecuadamente.

Además, debe estar preparado para que, cuando crezca, lo haga sanamente, contar con una idea del banco a futuro permitirá, desde sus inicios, una adecuada toma de decisiones donde aquellas relacionadas con la manera de reclutar y seleccionar a su personal son de relevancia. El reclutamiento es el proceso de atraer personas a nuestros procesos de selección. Atraer a un número suficiente de candidatos para las necesidades planificadas y programadas por la empresa y, además de un perfil adecuado a dichas necesidades y a las descripciones de puestos de trabajo vacantes. (Chamarro, 2016). La falta de un sistema de reclutamiento y selección idóneo induce a que exista el desperdicio de tiempo en los procesos organizacionales y a su vez el desperdicio de los recursos tanto económico, ya que el personal contratado no ejecuta adecuadamente sus funciones. El objetivo de la presente investigación es identificar y analizar el procedimiento de reclutamiento y selección realizado por el Banco de Bogotá sede Megacity en la ciudad de Zipaquirá, para poder determinar técnicas que emplean en la elección de los perfiles más adecuados que garanticen los objetivos de la empresa.



## **Antecedentes del problema**

Los procesos como la selección y reclutamiento del personal, brinda grandes ventajas a las compañías en la actualidad, desde la reducción de costos hasta el control y optimización a sus procesos. Es por ello por lo que la empresa como el banco de Bogotá en su trazabilidad está especializada en todo este tipo de procesos son de gran relevancia en el campo laboral y adquieren un compromiso importante con sus clientes y dar un buen servicio; asumen la responsabilidad de que su compañía cuentan con el capital humano más adecuado y altamente capacitado, siendo uno de los eslabones más importantes para que una empresa pueda destacarse en el mercado. Este reto solo se puede asumir si dentro de la compañía se garantiza que los procesos que llevan a cabo están acordes a las necesidades de los empleados y sus clientes, por eso es muy importante Implementar un plan de mejora para el proceso de reclutamiento y selección del personal del banco de Bogotá sede Megacity, Zipaquirá, para el segundo semestre del 2020.

En cada contratación el Banco Bogotá en la sede de Megacity en el municipio de Zipaquirá, invierte considerables sumas monetarias en el proceso de selección, por lo que cuando este no es efectivo, significa pérdidas para la empresa. Recursos humanos tiene una gran responsabilidad para disminuir el índice de rotación del personal, ya que de esta manera también disminuye costos, se cuenta con colaboradores empoderados en su puesto de trabajo y se mejora el clima organizacional, y como consecuencia también el desempeño aumenta los niveles de productividad.

Se muestra en esta investigación lo importante que es tener bien estructurado el proceso de reclutamiento y selección del personal, el Banco de Bogotá, tiene un departamento que gestiona el talento humano pero su proceso de selección de personal es deficiente, que trae

como consecuencia no seleccionar al personal idóneo, ni tener una distribución en función de sus aptitudes, Por otro lado Louffat (2012) refirió que la selección de los colaboradores es un proceso muy delicado porque se constituye en una especie de filtro que permitirá o no el ingreso de seleccionados que cubran las expectativas no solo actuales sino futuras, al no tener un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal debido a la carencia de técnicas de selección e inexistencia de manuales para los procesos de reclutamiento, esto, provocaría un nivel bajo de rentabilidad debido a la poca producción que generaría las nuevas contrataciones.

## **Justificación**

El problema se centra en la no definición clara de las fuentes y técnicas que emplean para el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal por parte de la empresa. El proceso de contratación lleva tiempo, porque aplican exámenes médicos, pruebas psicotécnicas, entrevistas, etc. Así mismo, requiere de un personal que se encargue de la verificación y seguimiento del proceso para elegir al más adecuado y asimismo garantizar candidatos potenciales que respondan a los requerimientos de la empresa.

De acuerdo con lo anterior, para la empresa Banco de Bogotá sede Megacity contar con un plan estratégico para el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, es de gran beneficio para conocer y establecer sus necesidades según su estrategia y los objetivos que se quieren lograr en cada área. Para lo anterior, es necesario que exista una planeación previa de las actividades a realizar durante estos procesos, así mismo la definición de tiempos, bajo un cronograma, el cual permita mantener la empresa dotada de sus empleados claves para sus funciones, para así evitar retrasos, acumulación de tareas en algunas áreas y al mismo tiempo garantizar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, contribuyendo así a la satisfacción del cliente. Cabe resaltar que el Banco de Bogotá selecciona su personal en dos fases, parte operativa y parte comercial, en la cual las dos partes se enfocan en el mismo fin que es la atención al público.

El proceso de reclutamiento y selección de personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, clasificación e incorporación de

personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización, dentro del aporte teórico se dará a conocer el sistema de reclutamiento y selección de personal los factores que influyen en el reclutamiento y selección de personal al momento de incorporar al personal a las distintas áreas de la empresa. Se apreciara la importancia del presente estudio contribuirá con el sistema de reclutamiento y selección de personal, una de las razones primordiales que fundamentan esta investigación está orientada a entregar herramientas y los conocimientos necesarios acerca de que es lo que busca el Banco de Bogotá en la sede de Megacity en el municipio de Zipaquirá, para obtener los candidatos apropiados a los diferentes puestos de trabajo y sus perfiles requeridos, al mismo tiempo, se plantea generar un sistema de mejora continua en indicadores relacionados a la selección de personal en la sede del Banco Bogotá Megacity en el municipio de Zipaquirá.

## Marco Teórico

En la actualidad, el Banco de Bogotá cubre la totalidad del territorio nacional. Adicionalmente, dispone de un portafolio de productos y servicios electrónicos y un portal web, que le permite ofrecer sus servicios las 24 horas del día, todos los días del año, desde cualquier lugar del mundo.

El Banco de Bogotá desarrolla operaciones internacionales a través de los convenios que tiene con los Bancos corresponsales en todo el mundo y a sus filiales y agencias en el exterior Panamá, Nassau, Miami y Nueva York. El reclutamiento de personal, “es una acción dinámica que, sin seguir un procedimiento determinado, trata de buscar al candidato idóneo para un puesto de trabajo”. (Nebot López, 1999).

Según Werther (2008) “el propósito de la administración de los recursos humanos es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social”.

El Banco de Bogotá en la sede Megacity, Zipaquirá, tiene un recurso humano distribuido en varios niveles, Gerencial y Directores, de Coordinación, niveles administrativo y Operativos, todos los empleado aportan significativamente su conocimiento en los procesos del Banco, desde sus diferentes puestos de trabajo, se hace necesario que se cuente con destrezas, habilidades que permitan a la organización el logro de sus objetivos, en mundo actual donde los mercados están cada vez más exigentes y se ha ido diversificando los servicios que prestan las entidades financieras.

Si bien es cierto el departamento de Talento Humano del Banco de Bogotá con sede Megacity, Zipaquirá, viene promoviendo practicas basadas en las necesidades de la organización, motivando, estableciendo clima organizacional apropiado, promoviendo programas de incentivos, ha realizado análisis y diseño de cargos, vela y promueve por la salud de los colaboradores, ha diseñado programas de capacitación, sin embargo su proceso de selección y reclutamiento no es el más apropiado y los resultados de las evaluaciones de desempeño no son las más apropiadas donde se evidencia falencia en el proceso, por lo que requiere modificar estas prácticas con el fin de garantizar que el personal actual y las incorporaciones nuevas garanticen a la organización conocimiento, actitudes y competencias que permitan el sostenimiento y cumplimiento de todos los objetivos.

El proceso de seguimiento ha determinado la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, de sus colaboradores de las diferentes áreas que han sido contratados. Ha permitido establecer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción y el nivel de desempeño de los colaboradores. Se estableció que el nivel de efectividad del proceso de selección de personal es aceptable, resultado favorable sin embargo estos resultados se establecieron a través del procedimiento estadístico se determina que la relación existente entre selección y desempeño laboral recomienda utilizar técnicas en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos y se propone un programa de fortalecimiento con mejora para el logro de los objetivos y metas.

Es muy importante Implementar un plan de mejora para el proceso de reclutamiento y selección del personal siendo uno de los principios básicos problemas de la organización, en lo que respecta a sus procesos, a través de esta mejora se logra aumentar el rendimiento en el

proceso al incrementar la proporción entre candidatos/postulantes que se pre-escogen y la de candidatos, empleados escogidos; disminuir el tiempo en el proceso de reclutamiento y reducir los costos operacionales.

## Marco Legal

El Banco de Bogotá es una empresa que se preocupa por contratar a su personal, con las normas que estipula la ley laboral, tributaria y de seguridad social. La contratación legal como etapa final, para elegir un nuevo colaborador.

La ley establece la existencia de un contrato y de la relación laboral entre la persona que presta un servicio personal y el que lo recibe, las normas laborales, como toda ley, deben ser promulgadas por el congreso de la república, y sobre el respecto, nuestra constitución política en su artículo 53 establece que: El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

En Colombia, la relación laboral entre la empresa y el trabajador está regulada por el código sustantivo del trabajo y sus normas reglamentarias. Artículo 1 del código sustantivo del trabajo: La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empresa y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. Vemos que tanto el artículo 1 del código sustantivo del trabajo como el



artículo 53 de la constitución nacional, hacen énfasis en el equilibrio y beneficio social que deben perseguir las normas laborales.

Para concluir, es importante tener buenas prácticas y cumplir los requisitos, en el área de Recursos Humanos, facilitan la gestión y administración del personal. Es recomendable, que la normatividad completa se establezca dentro de los manuales de políticas y procedimientos de la compañía.

## **Metodología de la Investigación**

Los sujetos de estudio son colaboradores del área administrativa, operativa del Bogotá con sede Megacity, Zipaquirá, siendo una muestra de estudio de aproximadamente 20 personas, de sexo femenino y masculino, comprendidos entre las edades de 25 a 40 años, con un promedio de educación profesional culminado, residentes del municipio de Zipaquirá, de ciudadanía colombiana, provenientes de la clase social media, con un nivel de economía promedio.

Para la siguiente Investigación se utilizará el método cualitativo. En el método cualitativo se busca conceptuar sobre la realidad teniendo en cuenta comportamientos, conocimientos, actitudes y valores que guían la conducta de las personas estudiadas. El instrumento para evaluar el proceso de selección y el desempeño de los trabajadores del Banco de Bogotá con sede Megacity, Zipaquirá, se utilizará un cuestionario, usando la escala de Likert, la cual fue desarrollada por Rensis Likert, y consiste en una serie de oraciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción de la persona a quien se le administra. Como estrategia se realizarán encuestas a los miembros de la compañía, en la cual se requiere la elaboración de preguntas y cuestionarios en donde se identifiquen los puntos positivos, pero sobre todo las falencias que se están presentando.

En el desarrollo de las entrevistas se van a tener en cuenta los siguientes puntos: el tipo de información que se necesita, la estructura y secuencia de las preguntas, las interacciones entrevistador y entrevistado, para evaluar el desempeño de los colaboradores se realizará la encuesta tipo Likert. La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

Para el procedimiento para llevar a cabo la investigación es necesario la selección dos posibles temas de investigación, esta selección se realiza con la consideración de que las variables no fueran repetitivas, elección y descripción de método. Se procederá a establecer el diseño de la investigación, como también la descripción de los sujetos, instrumentos y metodología estadística a utilizarse, elaboración y validación de los instrumentos de medición, aplicando los instrumentos de medición, realizando un conteo estadístico, presentación de resultados, discusión de resultados, descripción de conclusiones, presentación de recomendaciones. Además, se elaborarán y presentarán las recomendaciones de acuerdo con un criterio, tomando como base la significación de la investigación realizada.

Tomando como base los resultados de la investigación, se realiza una propuesta de mejora para la institución organizacional en la que se realizó la investigación.

Diseño la presente investigación es de tipo cuasi experimental, según León y Montero (2011), explica que esta busca contrastar una relación de causa y efecto entre variables de estudio, presenta al final de esta el impacto de una variable independiente sobre la variable dependiente, el grupo de estudio se escoge previamente sin una selección aleatoria. Abarca todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos.

Metodología Estadística Achaerandio (2010) establece que, para la comprobación de la hipótesis debido al tipo de investigación, se debe establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la influencia entre las variables de estudio. El análisis de la información se obtendrá a partir de la información recolectada por las entrevistas y/o encuestas aplicadas a los empleados seleccionados, utilizando técnicas de la estadística como la diagramación porcentual y diagramas generales, que permitan inferir según los datos que se

obtendrán, las conclusiones y las recomendaciones sobre el proceso de reclutamiento y selección del banco de Bogotá sede Megacity. Por tanto, proceso estadístico de esta investigación es la significación y fiabilidad de proporciones, esta permite elaborar conclusiones sobre el fenómeno de investigación

## Resultados

Se evidencia en los resultados de la encuesta que el proceso de reclutamiento y selección de personal que implementa el banco cumple con 35 % de satisfacción lo que significa que el otro 65% de las personas encuestadas no considera que el proceso de reclutamiento y selección se cumpla de la mejor manera lo que conlleva a una debilidad en su proceso.

La compañía centra su atención en capacidades del personal que tiene actualmente ya que les ofrece la oportunidad de sobresalir. En esta parte se determina que el 80% de los encuestados están de acuerdo con la compañía de tener prioridad sobre los colaboradores sin embargo no debe dejar de lado el 20 % que no está de acuerdo y que es posible que hay inconformidad con el proceso.

Por otro lado, un 90 % de los encuestados consideran que la compañía tiene claro que el proceso de reclutamiento y selección de personal es primordial para el buen funcionamiento de la empresa, además concuerdan que el proceso de inducción hace parte fundamental para llevar a cabo los objetivos del proceso.

El área de recursos es un área fuerte en la compañía ya que ejerce sus funciones adecuadamente. Los cursos de capacitación e inducción son enfocados al desarrollo personal de los trabajadores lo que permite generar confianza en ellos y favorecer al buen desempeño de sus funciones. Además, es importante el clima laboral para los empleados ya que esto afecta de manera positiva o negativa en la productividad dependiendo sea el caso. El 70% de las personas encuestadas considera que los métodos de reclutamiento y selección de personal son adecuados, lo que es importante ya que se evidencia que este proceso es fuerte en

cuánto al desarrollo se refiere sin embargo no se debe dejar del el otro 30 % ya que es posible que algo está fallando

Al revisar el resultado que arrojan las encuestas podemos observar que el banco de Bogotá del municipio de Zipaquirá, en algunos aspectos se encuentra en el 70% en temas como proceso de inducción, y nos da a entender que es muy importante entrar a una empresa donde el tema de capacitación e inducción sea alto, para esto el banco de Bogotá en el municipio de Zipaquirá se destaca en este tema. Estos dos puntos están muy ligados ya que todo el proceso inicia en el reclutamiento y selección de personal para realizar así el proceso de contratación y para iniciar con la parte de inducción.

## **Recomendaciones**

Como principal recomendación para el proceso de reclutamiento y selección de personal es, que la empresa le dé un estatus alto a este proceso de reclutamiento de personal, pues de esto depende que se capten los mejores candidatos y así crear un proceso más competente que permita el desarrollo eficiente de la compañía.

El proceso de reclutamiento y selección del Banco de Bogotá en el municipio de Zipaquirá sede Megacity, se viene desarrollando de una forma adecuada, la aplicación de pruebas, la realización de las entrevistas, establecen las características de los aspirantes para los puestos a contratar, por lo que en la investigación realizada se puede establecer que el proceso se pueda dar de una manera más eficaz y eficiente. Se recomienda que el proceso de inducción se realice de una forma más dinámica donde el colaborador conozca, las políticas, procedimientos, reglamentos y estatutos del Banco, se requiere fortalecer el proceso de reclutamiento y selección, estructurando las convocatorias, entrevistas y pruebas que se realizan desarrollando formatos, implementando procesos de última tecnología que garanticen que los aspirantes cuentan con el perfil requerido para los cargos.

En cuanto al proceso que ya se tiene establecido con los empleados actuales, se recomienda implementar las evaluaciones para todo el personal en dos fases; la evaluación orientada al rendimiento la cual analiza el resultado de las tareas de cada colaborador. Y la evaluación orientada al desempeño de los empleados lo que permitirá establecer el modo en que viene desarrollando sus tareas. Así mismo se requiere que la Organización mejore de una

forma eficaz y eficiente sus resultados el cumplimiento de metas, se recomienda la implementación de un plan de reconocimientos a los colaboradores en las diferentes áreas y de acuerdo a los cargos, este programa de motivación desde llevar inmerso, crecimiento laboral, reconocimientos, recompensas y participación de los colaboradores, estas políticas de motivación darán una nueva visión que permitirá el logro de las metas y objetivos del Banco de Bogotá sede Megacity en la ciudad de Zipaquirá



## Conclusiones

En síntesis, se hace necesario para el Banco de Bogotá en la sede Megacity, Zipaquirá, contar con un proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado que permita contar con la persona idónea para cada puesto de trabajo, y reducir así el problema de rotación de personal.

El proceso de inducción y reclutamiento de acuerdo al mundo cambiante se hace necesario cada vez estar a la vanguardia, es por eso que el reclutamiento y selección del Banco de Bogotá en el municipio de Zipaquirá sede Megacity, si bien es cierto se evidencia en su desarrollando de una forma adecuada, requiere un plan de mejora, con políticas más claras a la hora de seleccionar el personal, mejora en los procesos de inducción, evaluaciones de desempeño y programa de incentivos, lo cual permitirá el logro de metas y objetivos.

Se determina la importancia de cada etapa para el proceso de selección de personal, ya que en cada una de estas etapas busca información que ayuda a conocer mejor al candidato, y sus capacidades profesionales, y personales.

Por último, en la empresa para garantizar la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo en el área de recursos humanos se deben establecer manuales de procedimientos, que sirvan como base para el desarrollo de todos los procesos que involucren al talento humano de la empresa, el cual debe estar enfocado en un modelo de desarrollo por competencias.

### Referencias bibliográficas

- 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=11>
- 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.169-198). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- 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.299-316). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- Gerencie.com (2019). Reglamento interno de trabajo. <https://www.gerencie.com/reglamento-interno-de-trabajo.html>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp.235-264). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>

- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Ministerio de Trabajo. ¿Qué es la seguridad social? (2020). <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/subdireccion-de-formalizacion-y-proteccion-del-empleo/que-es-la-seguridad-social>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. 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=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.66-68). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.76-83). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macroprocesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle.

(pp.123-130). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Oltra Comorera, V. (2013).(pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

Perdomo P., S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado. UNAD. Florencia

[OVI]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>.