

**Criterios del proceso de selección, en la empresa Gelsa S.A.S, que generan afectaciones al
área comercial**

Paola Fernanda González Diaz

Yennifer Lorena Santamaría González

Yeni Mate Rodríguez

Yina Andrea Trujillo Pérez

Heydi Catherine Roa Cuevas

Tutora:

Lida Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios por brindarnos la vida, llenarnos de expectativas y compromiso para cumplir este logro, a nuestras familias por el apoyo sin condición y la confianza que nos brindaron, por sus consejos y brindarnos su tiempo, humildad y sacrificio, a nuestros compañeros ya que son parte fundamental en este proceso donde hemos tenido crecimiento personal y profesional, con gran compañerismo y trabajo en equipo. A cada docente que han formado parte de esta gran carrera y que, con gran esmero nos han impartido los conocimientos pertinentes para que nosotras lográsemos alcanzar nuestra meta.

Por último, agradecemos a la UNAD que, con sus exigencias, han logrado forjar en nosotras las capacidades pertinentes para que pudiésemos llegar hasta el final de este grandioso camino y así poder, con gran esfuerzo y dedicación, cumplir nuestro mayor logro.

Dedicatoria

A Dios que nos ha permitido vivir este gran sueño, nos ha dado la sabiduría para cumplir a cabalidad este reto y nos ha dado la oportunidad de tener un crecimiento personal y profesional.

Resumen

Este trabajo de investigación se enfoca en la selección de personal y su impacto en el crecimiento organizacional. Se analiza la importancia de realizar un proceso de selección adecuado y cómo un proceso inadecuado puede generar problemas como la contratación de personal no calificado, ineficiencia en la productividad, desmotivación en el equipo y pérdida de tiempo. El objetivo general es evaluar el proceso de selección actual para el área comercial de Grupo Gelsa, analizando sus fortalezas y debilidades. Los objetivos específicos incluyen evaluar el proceso de selección actual, identificar las necesidades de la empresa y presentar técnicas más efectivas. Se utilizará un método descriptivo-analítico para recopilar e identificar el diagnóstico de los procesos y técnicas utilizadas en la empresa. Se recopilará información a través de herramientas de observación y análisis, lo que resultará en resultados escritos que especifican las técnicas encontradas como solución.

Esta investigación permitirá identificar el proceso de selección de personal para evaluar a los candidatos y seleccionar al mejor para el puesto, creando un equipo enfocado y disminuyendo los costos de la organización del Grupo Gelsa.

Palabras Clave: selección de personal, proceso de selección, contratación, efectividad, productividad, talento humano

Abstract

This research work focuses on personnel selection and its impact on organizational growth. It analyzes the importance of conducting an adequate selection process and how an inadequate process can generate problems such as hiring unqualified personnel, inefficiency in productivity, demotivation in the team, and loss of time. The overall objective is to evaluate the current selection process for the commercial area of Grupo Gelsa, analyzing its strengths and weaknesses. Specific objectives include evaluating the current selection process, identifying the company's needs, and presenting more effective techniques. A descriptive-analytical method will be used to collect and identify the diagnosis of the processes and techniques used in the company. Information will be collected through observation and analysis tools, resulting in written results that specify the techniques found as a solution.

This research will allow identifying the personnel selection process to evaluate candidates and select the best for the position, creating a focused team and reducing Grupo Gelsa's organizational costs.

Keywords: personnel selection, selection process, hiring, effectiveness, productivity, human talent

Tabla de contenido

Introducción.....	10
Descripción del Problema.....	11
Planteamiento del Problema	11
Sistematización del Problema	12
Justificación.....	13
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Marco de Referencia	16
Estado del arte.....	16
Marco Teórico.....	17
Marco Contextual.....	20
Marco Normativo	21
<i>Código Sustantivo de Trabajo</i>	21
<i>Las normas ISO 30400</i>	23
<i>Constitución Política de Colombia</i>	23
<i>Ley 1562 del 2012</i>	24
<i>El Código Sustantivo de Trabajo en Contrato de Prestación de Servicios</i>	24
Metodología.....	26
Método	26

Tipo de Estudio	27
Recolección de Datos	28
Proceso de análisis	28
Resultados	30
Conclusiones.....	34
Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas.....	39
Apéndices	41

Tabla de Figuras

Figura 1 <i>Importancia de filtros de selección</i>	41
Figura 2 <i>Proceso de selección eficiente y proactivo</i>	41
Figura 3 <i>Duración proceso de selección</i>	42
Figura 4 <i>Importancia proceso de selección Grupo Gelsa</i>	42
Figura 5 <i>Tipo de contrato adecuado para el Grupo Gelsa</i>	43
Figura 6 <i>Tipo de contratación según curriculum</i>	43
Figura 7 <i>Formulario solicitud de empleo</i>	44
Figura 8 <i>Perspectiva</i>	44
Figura 9 <i>Proceso de incorporación</i>	45
Figura 10 <i>Filtros de evaluación</i>	45
Figura 11 <i>Técnicas en proceso de selección</i>	46
Figura 12 <i>Experiencia de capacitación</i>	46

Tabla de Apéndices

Apéndice A <i>Cuestionario</i>	41
---	-----------

Introducción

Este proyecto de investigación trata el tema de selección de personal, el cual se define, según De Ansorena (2005), como

“aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos a los que se denomina candidatos, que les diferencia de otros, y les hace más idóneos, más aptos o cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de antemano como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional” (De Ansorena, 2005, p. 8)

Para analizar la problemática es necesario mencionar las afectaciones que, un inadecuado proceso de selección puede traer al crecimiento organizacional, una de las afectaciones más relevantes es el contratar a personal que no cuente con las capacidades y aptitudes requeridas por la vacante que se está ofertando, lo cual generaría un aumento en costos en un nuevo proceso de selección, ineficiencia en la productividad, desmotivación en el equipo, pérdida de tiempo, entre otros.

A lo largo de este trabajo se pretende adentrar al lector en la selección de personal independiente, tomando como referente la empresa Grupo Gelsa S.A.S. y resolviendo la problemática que tiene como base la contratación de personal, con el objeto de mostrar con claridad la importancia de realizar, dentro de las organizaciones, los filtros necesarios bajo parámetros previamente establecidos que den pie al correcto reclutamiento del talento humano siempre teniendo en cuenta las necesidades de la empresa y cómo cada colaborador aportará de manera significativa al crecimiento de la misma desde sus capacidades, actitudes y aptitudes.

Descripción del Problema

Planteamiento del Problema

La selección de personal, bajo la modalidad de contrato Independiente, ha ocasionado una disminución en los componentes o filtros que debe pasar el candidato para lograr la vacante ofertada por lo cual este tipo de vinculación no garantiza la contratación de personal competente para los cargos ofertados dado que no hay una adecuada verificación y una vez se realiza la contratación, la capacitación que se imparte al colaborador es mínima teniendo en cuenta las necesidades de cada labor, por lo tanto, se podrían acarrear distintos inconvenientes en el cumplimiento de los objetivos comerciales. ¿En qué medida las formas de contratación del grupo Gelsa afectan al área comercial?

El proceso de selección debe tener en cuenta inicialmente las necesidades de la organización y posteriormente establecer los aspectos y criterios que permitirán encontrar el candidato más capacitado para ocupar dicha vacante, el cual debe tener las habilidades, conocimientos y destrezas comerciales para desarrollar sus funciones y brindar a la organización resultados óptimos y eficientes garantizando un crecimiento presupuestal debido a que utilizar un tipo de contrato inadecuado, en este caso el independiente, trae afectaciones al área comercial por lo que no se cuenta con personal capacitado para suplir las necesidades requeridas en la vacante ofertada y no se realizan los procesos ni filtros pertinentes de selección de personal si no que su objetivo es simplemente contratar sin tener en cuenta capacidades, habilidades, destrezas entre otros.

¿Qué tácticas se pueden implementar para fortalecer el proceso de reclutamiento de personal del área comercial del grupo Gelsa de manera que fortalezca la captación y retención de personal?

Sistematización del Problema

¿En qué medida se ve favorecida el área comercial gracias a la implementación de estrategias que busquen la retención del personal?

¿Cuál es la importancia de fortalecer los procesos de selección del personal dentro de una organización?

¿Cómo impacta, en cuanto a la eficiencia del personal, la realización de capacitaciones?

Justificación

Las variaciones que diariamente surgen en el mundo influyen notablemente en la evolución y progreso de las empresas, es por ello por lo que cada día deben buscar estrategias y ajusten que permitan suplir con las necesidades tanto internas como externas de la empresa y poder contar con buenos equipos de trabajo a la hora de elegir el personal.

Chiavenato (2020) establece que la elección de personal escoge entre diversos candidatos, a quienes sean más propicios para los puestos que se ofertan en la organización o para las competencias que requiere, por ende, tal proceso debe estar encaminado a un aumento de la eficiencia o la productividad de cada colaborador, pero de la organización también.

Se pretende, con esta investigación mostrar qué factores, del proceso de selección, son los que influyen en la aparición de afectaciones al área donde se aplique, en este caso se indagan en el área comercial de la empresa Grupo Gelsa S.A.S., quienes por medio de un contrato independiente disminuyen los filtros del proceso corriendo el riesgo de que no se cuente con el personal más pertinente para el desarrollo de la labor requerida. Donde el propósito ayudar a la implementación de mejoras y estrategias de innovación que ayuden a entender la realidad, encaminar hacia el futuro y permitir la eficacia y eficiencia con el aprovechamiento y reclutamiento de calidad. Ya que el fin de un proceso de selección es poder reclutar a los colaboradores idóneos para el puesto de trabajo, al dar a conocer los factores del proceso que están generando insuficiencias en Grupo Gelsa S.A.S, se podrán corregir, prevenir y mitigar las afectaciones que se presenten en cuanto a la contratación de colaboradores en el área comercial, de esta manera se contará con procedimientos bien estructurados que no sólo faciliten la selección, sino que garanticen la obtención del talento humano necesario que supla las

necesidades de cada labor que se requiera dentro del área comercial, dando como resultado eficiencia y eficacia en cada actividad y, por ende, el crecimiento organizacional.

Dicho proyecto de investigación está direccionado hacia encontrar diversas estrategias que permitan mejorar la selección respectivamente en el departamento comercial de Grupo Gelsa S.A ubicada en el municipio de Fusagasugá Cundinamarca para el año 2023. Teniendo como énfasis la importancia de una adecuada administración del talento humano, en donde la selección de colaboradores requiere los procesos de comparación y elección, los cuales establecen que se debe tener en cuenta las exigencias para el puesto laboral y el perfil de los candidatos, esto permitirá la implementación de las técnicas y procedimientos necesarios y pertinentes para elegir al candidato más idóneo, el cual se ajuste a las necesidades y expectativas del cargo.

A nivel teórico, se tiene como finalidad que en la investigación se aporten conocimientos a partir del estudio de otros documentos relacionados con la materia de investigación por medio de resultados y un planteamiento que sustente o fundamente un estudio del proceso de elección del personal y el rendimiento laboral en la empresa Gelsa S.A.

A nivel práctico este trabajo permitirá que se conozca el nexo existente entre fundamentos de selección de personal y el desempeño laboral, con estrategias específicas que logren el fortalecimiento del pronunciamiento de la empresa en el mercado.

La implementación de dichas estrategias en la organización permitirá que los procesos de selección brinden una mejor satisfacción tanto para el candidato como para la empresa, en donde se disminuya la rotación de personal y se encuentren las personas más idóneas para el cargo, teniendo como base una mayor satisfacción laboral permitiendo así fomentar un mejoramiento en el clima organizacional y una óptima adaptación a la organización.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el proceso actual de selección de personal para el área comercial del grupo Gelsa, con el fin de analizar sus fortalezas y debilidades

Objetivos Específicos

Evaluar el actual proceso de reclutamiento de personal del área comercial del grupo Gelsa

Reconocer las necesidades de la organización en cuanto a los perfiles requeridos para el área comercial grupo Gelsa

Presentar técnicas más efectivas para la gestión de reclutamiento de personal del área comercial del grupo Gelsa

Marco de Referencia

Estado del arte

La selección de personal es de vital importancia dentro de cualquier organización, de esto depende el buen desarrollo de cada proceso planteado para el funcionamiento de la empresa; a lo largo de la historia se han realizado estudios, tanto nacionales como internacionales, que pretenden demostrar cómo debería ser un proceso de reclutamiento de talento humano. Se plantea que la selección de personal surgió en la época de 1901 (primera guerra mundial) cuando se precisó realizar pruebas específicas para seleccionar el personal más idóneo. (Blum et al., 1968)

Cancinos Kestler (2015) en su tesis de grado “Selección de personal y desempeño laboral” plantea la relación existente entre la selección de personal y el desempeño laboral. En este trabajo se estudia el nivel de efectividad que tiene el proceso de reclutamiento del personal tomando como sujeto de estudio la organización ingenio azucarero ubicada en San Andrés Villa Seca Retalhuleu Guatemala, ésta cuenta con cierta cantidad de colaboradores en el departamento de administración, los cuales tienen una permanencia en la empresa de menos de 6 meses desde el día en que fueron contratados. Luego de haber realizado los análisis pertinentes establece la existencia de un vínculo que relaciona ambos factores antes mencionados.

En el trabajo de grado “Reclutamiento, selección e inducción de personal en Inciteco S.A.S.” López, (2017) planteó una propuesta estratégica de mejoramiento en cuanto al reclutamiento, pero también la elección e inducción de cada colaborador de la empresa Inciteco S.A.S. Este trabajo se realizó mediante una metodología descriptiva-analítica, lo que le permitió obtener un resultado claro de cada proceso de selección que utiliza la empresa y, de esta manera conocer los problemas que se presentaban en cuanto al reclutamiento de personal por ende

concluye que al erradicar los inconvenientes se puede dar mejora a la productividad de la empresa.

La Personería Municipal de Barrancabermeja (2014) dispuso un trabajo titulado “Selección de personal” el cual tiene el objetivo de implementar los parámetros pertinentes para garantizar el buen reclutamiento de colaboradores teniendo como base no sólo la normativa colombiana sino también condiciones que beneficien a los aspirantes. Ha establecido que la selección de los colaboradores debe realizarse bajo una serie de fases que facilitaran la elección de los candidatos.

Herrea, H y López, E (2014) en su proyecto de grado “El proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujili”, plantea ¿De qué forma el proceso de reclutamiento de talento humano incurre en el desempeño laboral del personal? Y, luego de los resultados obtenidos, afirma que existe una correlación entre el proceso de selección y la efectividad que cada colaborador utiliza para realizar sus actividades laborales dentro de la empresa, a su vez, muestra cómo esto está generando afectaciones dado que el personal contratado no cumple como se supone, sus actividades, por ende, no se brinda un servicio de calidad a los clientes que en este caso es la ciudadanía. Como conclusión, propone realizar un nuevo proceso de selección en donde se prioricen las competencias, capacidad y aptitudes de cada aspirante con el objetivo de incrementar el rendimiento en cada tarea asignada.

Marco Teórico

El tema de la selección de personal comienza con una revolución Industrial al crear un sector de la salud personal. Inicialmente apareció En el Reino Unido donde era necesario desarrollar una gestión de personal para evaluar y así tener los suficientes criterios de selección,

continuando Chicago con un programa de clasificación y evaluación en los cargos y puesto laborales creando el primer departamento de personal o el llamado ahora como departamento recursos.

Después de que este método, apareció el régimen legal como una defensa hacia los trabajadores, esto hace que se utilice por primera vez el término administración de los recursos humanos mediante la apertura de áreas administrativas tales como: capacitación, Salarios y Desarrollo Organizacional.

Según Torres y Piña (1990) Se reanudó el crecimiento del producto interno. Hoy se llega a una conclusión de que Todos los que tienen aspiraciones y visiones elevadas, es capaz y tiene las habilidades para desarrollar esta tarea de selección de personal.

En el avance del desarrollo organizacional durante la última década, la gestión del talento ha creado nueva terminología como: Capital humano e intelectual potencial en uso organización para seleccionar personas que sean adaptables a cambiar. Por otra parte, Chiavenato (2006) expone que la selección de personal se trata del proceso de elección del candidato más apto para el puesto adecuado, se trata entonces, de escoger a los candidatos más competentes para los distintos puestos que oferta la empresa buscando mantener la eficiencia y el aumento del rendimiento.

El contratar de manera independiente o bajo un contrato de prestación de servicios se establece en la legislación nacional desde el código civil de 1870. Desde que se creó se comprendió como un tipo de contrato que se diseñó para llevar a cabo una actividad independiente, que puede proceder de un individuo directo con el que no existe la autoridad para establecer mandatos en el desarrollo de la labor por la cual le fue contratado, (Puentes González, 2008). Dentro de este tipo de contrato se cuenta con las siguientes características:

Autonomía e independencia del colaborador.

El tiempo de duración del contrato es temporal por acuerdo mutuo o por duración de tiempo previamente establecido.

Se remunera por honorarios o comisiones.

No existe relación laboral ni obligación de pago de prestaciones legales.

Se ejecuta por el tiempo indispensable para la tarea establecida.

En esencia este trabajo de investigación plantea como objetivo mejorar los métodos en el proceso de la contratación mercantil de forma independiente en el departamento de talento humano, de la compañía Grupo Empresarial En Línea SAS en representación de la marca PAGATODO con base al propósito y cumplimiento comercial para evitar un efecto de baja rentabilidad por la falta de capacitación y calidad del personal para habilidades de ventas comerciales y servicio a los clientes.

Los mecanismos de mejoras de procesos comerciales dependen esencialmente de la voluntad y compromiso de cambio y mejora continua que tengan cada colaborador de la empresa, esto sin importar el canal de contratación en el que se encuentren, y estos deben reflejarse a través de estrategias claras que vayan en función del comercio actual y de sus necesidades, que involucren a toda la organización, la toma de decisiones ya no depende de una sola persona, sino que los clientes internos adquieran la responsabilidad esencial para llevar a cabo sus metas establecidas.

Según Dedeu (2006), el mayor inconveniente que tiene la organización al momento de darle entrada de trabajo a un nuevo colaborador es la expectativa en cuanto a si tendrá las aptitudes y actitudes verdaderas para el cargo que desempeñará. Tal incertidumbre se puede

reducir con un proceso que establezca el puesto de trabajo definiendo el perfil de la persona, y logrando el reclutamiento, evaluación del candidato y pruebas de selección.

Según Chiavenato (2009) las estrategias de selección son distintas, su función es lograr reclutar a los mejores aspirantes para cada vacante. Estas formas llevan a cabo un proceso en donde se compra y confronta las necesidades del puesto ofertado dada la descripción de este y el perfil del candidato.

Marco Conceptual

Gestión de Talento Humano:

Son los procesos que realiza una organización con el objetivo de captar nuevos colaboradores y/o retener los existentes.

Capacitación:

Es un proceso creado con el objetivo de que cada colaborador adquiera el conocimiento necesario para llevar a cabo cada labor asignada dentro de la organización.

Contrato:

Es un acuerdo, de carácter legal, entre dos partes en donde se comprometen a realizar ciertas acciones.

Eficiencia:

Es realizar una actividad con la cantidad mínima de recursos bien sea tiempo, dinero, entre otros.

Desempeño Laboral:

Es el nivel de eficacia con la que un colaborador realiza una actividad teniendo en cuenta el logro de metas.

Selección de personal:

Se trata del proceso de elección del colaborador más apto para el puesto ofertado teniendo en cuenta sus capacidades y aptitudes a fin de que éste pueda cumplir con los requerimientos necesarios para desarrollar las labores.

Capacidad:

Es el conjunto de cualidades o aptitudes que tiene el colaborador y que le permite desarrollar una función.

Marco Normativo

Aquí se muestra la normativa que fundamenta el código del trabajo y las actividades en la selección de personal.

Código Sustantivo de Trabajo

En el código sustantivo del trabajo encontramos los siguientes artículos.

Art. 22: “Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración” (Código Sustantivo del Trabajo, art.22).

Art 42: “En los contratos a término fijo inferior a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones y prima de servicios en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea” (Código Sustantivo del Trabajo, art.42).

Art. 57: Son obligaciones especiales del empleador: Este texto presenta las obligaciones especiales del empleador, entre las que se incluyen: Proporcionar a los trabajadores los instrumentos y materias primas necesarios para su trabajo. Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores mediante la provisión de elementos de protección. Prestar los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad, y mantener lo necesario en los establecimientos con más de 10

trabajadores. Pagar la remuneración en las condiciones y lugares convenidos. Respetar la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos. Conceder licencias necesarias para el ejercicio del sufragio, cargos oficiales, calamidades domésticas, comisiones sindicales y entierros, según lo establecido en el reglamento de trabajo. El tiempo empleado en estas licencias puede descontarse o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo, según lo acordado (Código Sustantivo del Trabajo, art.57).

Art 59: Impide a los empleadores: “Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores, sin autorización previa escrita de estos en cada caso, o sin mandamiento judicial” (Código Sustantivo del Trabajo, art.59).

Art 115: “dispone que antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador debe dar oportunidad de ser oídos tanto al trabajador inculpado como a dos representantes del sindicato a que este pertenezca” (Código Sustantivo del Trabajo, art.115).

Art 128: “Modificado por el art 15, regula los acuerdos de exclusión salarial de determinados pagos habituales y ocasionales que hace el empleador al trabajador, celebrados dentro de un contrato que las partes reconocen como de trabajo” (Código Sustantivo del Trabajo, art.128).

Art 179: Remuneración. El trabajo en domingo y festivos se remunerará con un recargo del setenta y cinco (75 %) sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas (Código Sustantivo del Trabajo, art.179).

Las normas ISO 30400

Hernández-Lara (2018) señala que:

"las normas ISO 30400 ayudan a la persona que se encuentra en el área de Recursos Humanos, sin importar el tamaño u origen de la empresa, pues estas normas tienen como objetivo establecer, mantener y mejorar constantemente todos los procesos de selección y capacitación" (párrafo 3).

Constitución Política de Colombia

En la constitución política de Colombia de 1991, encontramos los siguientes artículos.

Art 2:

“El proceso de selección tiene como objetivo garantizar el ingreso de personal idóneo a la administración pública y el ascenso de los empleados, con base en el mérito, mediante sistemas que permitan la participación democrática, en igualdad de oportunidades, de todos los colombianos que demuestren poseer los requisitos para desempeñar los empleos” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 2).

Art 25: el trabajo es un derecho y una obligación social y goza en todas sus modalidades de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 25).

Art 48: “la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad en los términos que establezca la ley” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 48).

Art 209: “El cual se contempla que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y que desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad y publicidad” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 209).

Ley 1562 del 2012

Según la ley 1562 del 2012 “Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones” (Ley 1562, 2012)

El Código Sustantivo de Trabajo en Contrato de Prestación de Servicios

El contrato de prestación de servicios se encuentra regulado por el Código Civil, con las restricciones que se deberá regir por las disposiciones del Código de Comercio cuando exista un acto comercial para una de las dos partes, siendo esto como todas las empresas de comercio dirigido por personal para asegurar el cumplimiento de obligaciones comerciales. Igualmente es importante aclarar que así el servicio personal sea prestado ocasionalmente o en forma esporádica, no se modificara el acuerdo ya realizado sea civil o comercial que existen entre las dos partes, dándole vida jurídica al contrato.

Decreto Ley 150 de 1976, Artículo 138. Reconoce que el Estado tiene la libertad para realizar el tipo de contratación que requiera o desee, directa y por prestación de servicios; más no debe reflejarse en el incremento de contratación por prestación por servicios.

Artículo 141. Toda persona vinculada por contrato independiente o por prestación de servicios deberán pagar sus prestaciones sociales y solo podrán exigir las bonificaciones convenidas, es decir, el pago acordado. Donde, en muchos casos simbolizan demandas al Estado,

manifestando un “vínculo laboral” y se reclama que sean pagados dichos parafiscales, así como liquidaciones sobre la labor o asesoría prestada. (CST,1950)

Metodología

Método

Una vez analizada la situación en el grupo GELSA y las problemáticas identificadas, se propone una investigación la cual se desarrolla por medio de un diseño de estrategias para evaluar los procesos actuales de selección de personal para el área comercial, esto lo realizaremos por medio de un método descriptivo analítico, en el cual recolectaremos e identificaremos el diagnóstico de los procesos y técnicas que utilizan en la empresa por medio del análisis de los problemas identificados con el propósito de buscar posibles soluciones al problema que ya se conoce.

Las fuentes de información primaria, será la observación completa de los procesos de selección, la relación del talento humano y la efectividad de este, los comportamientos, las estrategias y procesos manejados en el área comercial del Grupo Gelsa, la cual será analizada bajo análisis cualitativo, por medio de la información recolectada bajo herramientas de observación, análisis, dando como producto los resultados de una manera escrita especificando las técnicas encontradas como solución.

Dicha investigación cualitativa nos permite identificar las causas del problema, en donde podremos evaluar los diversos aspectos que influyen en el proceso de selección del área comercial en el Grupo Gelsa, teniendo en cuenta el reclutamiento y sus diversas fases, en el cual se pretende evaluar los filtros que debe pasar el candidato para posteriormente dar continuidad a la inducción al puesto de trabajo.

En el proceso de investigación nos enfocaremos en realizar un diagnóstico de las herramientas, técnicas y procedimientos que se utilizan en el proceso de selección que realiza en Grupo Gelsa en el área comercial, en base al análisis de los resultados obtenidos se plantearán las

diversas estrategias y herramientas que permitan dar solución al problema previamente planteado.

Tipo de Estudio

Para realizar un adecuado análisis es importante acudir a las diferentes fuentes de información tanto primarias como secundarias, tales como, observación del procedimiento interno de selección e inducción, el análisis de los procedimientos realizados periódicamente en la empresa referente al proceso de selección y los proyectos de grado especializados en el reclutamiento y selección de talento humano; para ello se diseñarán tres instrumentos o metodología de análisis:

Estudio preliminar

El principal objetivo es obtener una primera aproximación sobre los problemas encontrados y determinar si corresponden al sistema, de selección de personal independiente para esto, se acordará la mediación con la máxima autoridad de la organización a fin de obtener los permisos para aplicar el instrumento de recolección de información en la empresa.

Encuesta

Se realizará preguntas a 4 empleados de diferentes MiPymes con diferentes cargos variados.

30 colaboradores de contratos independientes de la compañía GELSA referente a la experiencia en los procesos de reclutamiento, selección, indicción y seguimiento.

2 capacitadores y demás cargos administrativos los cuales se encargan de estos procesos de selección, donde nos definan de manera calificativa las metodologías de reclutamiento, selección e indicción.

4 administradores y jefes inmediatos de dichos candidatos seleccionados, calificando la labor y demás cualidades de los mismo, afectando directamente la parte comercial de la actividad prestacional.

4 personales las cuales desertaron en algún proceso de contratación fundamentado la razón de la negación para continuar con la compañía.

Recolección de Datos

El propósito de la encuesta esta enfatizado en evaluar y reconocer la perspectiva del área comercial del Gelsa S.A, en donde se aplique un cuestionario estructurado con un enfoque específico en identificar los elementos y características del proceso de selección, por ende, es importante tener en cuenta la opinión, perspectiva y experiencia de los diferentes trabajadores en cuento al proceso de selección e incorporación en la vacante a la cual se postularon.

Dicha encuesta nos proporcionara unos resultados que permitirán evaluar el proceso de selección, a partir de esta información se realizara un análisis crítico con el fin de identificar las necesidades en la selección de personal y proponer técnicas proactivas, dinámicas y efectivas que garanticen un óptimo y adecuado proceso de selección específicamente en el área comercial de Gelsa S.A.

Proceso de análisis

Mediante el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta online realizada al área comercial del grupo Gelsa S.A, en donde por medio del aplicativo utilizado para realizar el cuestionario, el cual nos proporcionó información relevante la cual será descargada en formato de Excel el cual incluye gráficos que nos brindan precisión en los resultados.

Posteriormente, se analizará específicamente si el proceso de selección cumple con los parámetros y especificaciones necesarias para incorporar los perfiles adecuados en las vacantes o

por el contrario se requiere de incorporar estrategias, metodologías y técnicas que mejoren dicho proceso de selección.

Resultados

De acuerdo con la encuesta realizada a empleados del Grupo Gelsa se obtuvieron los siguientes resultados:

Según el resultado suministrado por los colaboradores de Grupo empresarial en línea S.A. GELSA frente a los filtros que se realizan dentro de la organización, se obtuvo como respuesta que el 93.9 % considera muy significativo realizar efectivamente este proceso y solo una pequeña participación del 6.1% opina lo contrario. Como análisis nos arroja la gran importancia que se debe ejecutar un adecuado filtro para el proceso de selección no solo para el área comercial, sino también para todos los miembros de la organización. frente a lo eficiente y proactivo que son los procesos de selección, podemos identificar que 1 de cada 10 colaboradoras no tienen conocimiento de dichos procesos, siendo este una suma significativa para la gran cantidad de vinculado que tienen la compañía. De igual manera se evidencia que el 72.7% está de acuerdo con los procesos de selección siendo un cálculo significativo ya que nos dan resultados positivos sin dejar a un lado los resultados de los candidatos que no están de acuerdo con dichos procesos siendo estos el 18.2 % obteniendo un análisis de mejora continua y planes de acción para lograr una optimización y efectividad de más del 90%.

Con respecto al tiempo en el cual se debe estimar para el proceso de selección de personal, se evidencia un resultado del 69.7% el cual consideran que dicho proceso deberá durar 15 días, esto garantizando la eficacia de seleccionar personal idóneo para el puesto de ventas comercial. Por el contrario, el 30.3 % considera necesario un tiempo más prologando para la efectividad de este, estableciendo una duración de 1 mes. Finalmente podemos concluir que más de un mes sería un tiempo no optimo dentro de la compañía, generando una pérdida de recursos en temas de capacitación, estudio de seguridad, entrevistas, entre otro.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos sobre la razón principal de un eficaz proceso de selección podemos concluir que para el 72% de los funcionarios de la compañía GELSA consideran que el principal objetivo es la obtención y reclutamiento de personal eficiente y eficaz para garantizar el cumplimiento, no solo presupuestal, sino socio-cultural de la compañía. Y respecto a un contrato laboral indefinido, el 81.8 % lo consideran el tipo de contratación más adecuada para esta organización; tan solo un 3% prefieren el contrato por prestación de servicios, esto por la poca vinculación “obligatoria” que se rigen con la compañía, adquiriendo una flexibilidad de horarios, turno y demás compromisos laborales. Para el 15.2 % de colaboradores, el contrato fijo sería el más adecuado por temas de liquidaciones constantes, está garantiza un recurso económico mayor con la renovación de contrato laboral.

Teniendo en cuenta el resultado suministrado por los colocadores independientes de la compañía, el cual tiene como objetivo la aceptación del contrato independiente tomando como base el currículo laboral, se obtuvieron cifras similares en las opciones de respuesta, aceptando el 39.4% de los vinculados su contrato resaltando las ventajas autónomas y económicas, el 36.4% manifestando el descontento, ya que este contrato no adquiere prestaciones sociales, primas, vacaciones. Y cumple con los parámetros en el formulario de interés laboral para presentar la entrevista, siendo este un claro y conciso proceso de solicitud, por otra parte, el 6 % de los candidatos consideran que no cumple con los parámetros adecuados reflejando las falencias de contratación y filtros de solitudes laborales; aunque es una cifra mínima se espera la implantación de planes de acción frente esta anomalía de contratación. Y logramos identificar que se manifiesta una satisfacción del 45.5% por parte de los trabajadores con la organización empresarial y el equipo de trabajo con sus grandes aportes y eficientes labores diarias. Aunque no tenemos índices de insatisfacción, si es notoria la disminución de calidad organizacional con

su equipo de trabajo ya que más de la mitad considera que es importante mejorar algunos aspectos con un total del 54.5% de los vinculados, con este análisis podemos afirmar la necesidad implementar estrategias organización de calidad y trabajo en equipo.

La información suministrada por los vinculados en la compañía nos ayuda a comprender la adecuada incorporación y parámetros de contratación que tuvo la compañía con cada uno de ellos, pero debemos tener presente que este resultado se obtiene por la percepción de los individuos que ya se encuentran en la compañía, garantizando una estabilidad económica y laborar, sin centrarse en su percepción objetiva laboral de avalar si tiene el currículo y perfil laboral adecuado para el cargo que está desempeñando. Por otra parte, el 3.1 % de los encuestados consideran que no tuvieron una adecuada incorporación ni apropiados procesos de contratación manifestando errores en los mismos; aunque es una cifra mínima se espera la implantación de estrategias de vinculación para garantizar un aceptable y exitoso proceso de incorporación garantizada el perfecto perfil laboral adecuado para el cargo que está desempeñando. En cuanto al tema de los filtros se obtiene una respuesta positiva y satisfactoria del 66.7% y aspectos necesarios que garantizan reconocer las competencias y experiencia requerida para el cargo y solo una pequeña participación del 12.1% opina lo contrario, tomando como referencia a los constantes reclutamientos fallidos donde renuncia un promedio de 5 candidatos mensuales. En la contratación independiente se realizan técnicas de pruebas psicológicas, profesionales y entrevistas directas con la persona encargado de su vinculación, aunque solo el 78.8% afirman haber tenido estos métodos anteriormente mencionados, se garantiza estas técnicas en toda la red comercial de la compañía, con esto podemos analizar la importancia de resaltar e informar a los colocadores que técnicas se les implementaran en el proceso de selección. esto genera una alerta inmediata y puntual con aquellos que afirman dicha

ausencia de métodos y llevar a cabo todas técnicas que se deben implantar en los procesos de selección, Es importante implementar este método para los colocadores independientes ya que el recurso de la compañía esta custodiado por estos mismo de manera directa y autocontrolado, siendo esta una estrategia de implementación a futuro. La información suministrada por los vinculados en la compañía nos ayuda a comprender la correcta incorporación frente a las puestas de trabajos los cuales fueron contratados, pero debemos tener presente que este resultado se obtiene por la percepción de los individuos que se encuentran en la compañía, los cuales tienen garantizado una estabilidad económica y laborar, sin centrarse en su percepción objetiva laboral de avalar si tiene el currículo y perfil laboral adecuado para el cargo que está desempeñando.

El proceso actual de selección de personal para el área comercial del Gelsa, se puede analizar con falencias, ya que, al momento de analizar los resultados de la investigación se manifiesta una pequeña participación de 20% en los cuales no conocen de dicho proceso, no cuenta con la información de la eficiencia, la investigación de seguridad y currículos idóneos para el cargo a desempeñar ni tampoco tiene acceso a los formularios o convocatoria las cuales son necesarios para presentarse a convocatorias de la organización. Adicional, frente al proceso de selección con el contrato independiente se identifica una pequeña parte la cual no se tuvo una adecuada incorporación ni apropiadas técnicas de contratación.

Estas pueden ser cifras mínimas que a comparación a la cantidad de empleados que cuenta la organización, equivale a un aproximado de 2.800.000 colaboradores generado una aleta significativa con respecto a este plan de cobertura. Finalmente se debe estudiar una implantación de estrategias de vinculación para garantizar un aceptable y exitoso proceso de incorporación garantizado el perfecto perfil laboral adecuado para el cargo que se debe desempeñando.

Conclusiones

Tras el análisis realizado se puede deducir que el actual proceso de selección de empresa Grupo Gelsa S.A.S es funcional, sin embargo, no es segura su favorabilidad en cuanto al proceso que se realiza en el área comercial dado que es importante que en el proceso de selección se evalúe a los candidatos en cuanto a sus habilidades, experiencia y calificaciones y, de esta manera poder seleccionar al mejor candidato para el puesto de trabajo. Es fundamental que los candidatos seleccionados sean de calidad de acuerdo con esto se podrá crear un equipo de trabajo, del área comercial, enfocado que aporte a los objetivos de la empresa Grupo Gelsa S.A.S y de la estrategia empresarial, disminuyendo los costos de la organización y evitando realizar un reproceso de selección.

A su vez, la contratación se basa en realizar un adecuado proceso de selección, para aumentar la eficacia de éste, es necesario elegir de manera competente las formas y métodos de reclutamiento del personal, en este caso del área comercial, de los solicitantes de empleo dado que, aunque los colaboradores de la empresa opinan a favor de su proceso coinciden en que es necesario realizar modificaciones a fin de no sólo reclutar personal eficiente sino también que haya una mejor adaptación en los puestos de trabajo.

El análisis nos permitió ver que una de las grandes necesidades de la empresa se centra en el tipo de contrato que sus colaboradores consideran es el más adecuado, un contrato tipo independiente no supe las necesidades del colaborador ni de la empresa por esa razón cada encuestado nota que el contrato a término indefinido es el más pertinente, por otro lado se encuentra que para los colaboradores es importante mejorar algunos aspectos en cuanto al equipo de trabajo por esto se determina fortalecer el proceso de capacitación ya que juega un papel importante para el logro de tareas y proyectos, partiendo del hecho de que mediante este los

empleados adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les asigna.

Por ultimo y dando cumplimiento al tercer objetivo específico de este proyecto de investigación se sugieren las siguientes técnicas que se consideran efectivas para el proceso de selección de los colaboradores del área comercial del Grupo Gelsa S.A.S.:

Vídeo entrevistas, son por hoy una de las mejores estrategias de reclutamiento de personal. Esta técnica resulta muy útil al momento de ahorrar tiempo, a demás que se genera cierto nivel de confianza en el candidato permitiéndole desenvolverse de manera cómoda durante la entrevista y, esto, al reclutador le facilita la identificación de los datos necesarios para saber si el candidato es apto o no.

Inteligencia artificial, se podrá tener una mayor eficiencia y eficacia en el proceso de reclutamiento sin importar la cantidad de candidatos con lo que cuente la vacante, gracias a la inteligencia artificial se puede estudiar de manera minuciosa cada hoja de vida que se recibe en el departamento de talento humano pues el software utilizado descartará inmediatamente a aquellos que no cumplan con lo solicitado así se contactará únicamente a los que sean aptos evitando un incremento de tiempo en los procesos de selección.

Gamificación, se trata del uso de elementos a forma de juegos en espacios no lúdicos con el objetivo de poder crear situaciones simuladas en las que el candidato pueda tener una experiencia real del puesto de trabajo y así se pueda evaluar si la persona cuenta con las capacidades necesarias para cumplir con sus actividades laborales. Gracias a la gamificación se pueden conocer habilidades que no se ven a primera vista.

Realizar capacitaciones periódicamente con el objetivo de conocer el nivel laboral de cada colaborador, retroalimentarles en caso de ser necesario y estudiar los resultados de su

aprendizaje, de esta manera se conocerá cuáles son los puntos débiles y cuales los fuertes y así poder crear estrategias que permitan al colaborador poder desarrollar sus actividades laborales según los requerimientos del puesto.

Software de gestión de candidatos como, por ejemplo, Personio, software que permite la documentación y mide el rendimiento y los logros alcanzados por las personas en las tareas y misiones asignadas, todo esto ayudará a establecer las acciones a realizar para el desarrollo profesional y que, a su vez, impulsen el crecimiento de Grupo Gelsa S.A.S.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta realizada al área comercial del Gelsa S.A, se recomienda importante implementar algunas estrategias de mejora en diversos aspectos, se recomienda incorporar mecanismos y herramientas que promuevan un proceso de selección más completo, en el cual se implemente un filtro más riguroso y dinámico que mejore el proceso de reclutamiento de personal el cual requiere completar las vacantes con personal eficiente y con mayor adaptación, el cual debe tener amplias capacidades y habilidades acordes a las vacantes con el objetivo de que cada colaborador y cada candidato que ingrese a formar parte de la empresa pueda tener una perspectiva satisfactoria no sólo de la empresa sino también del equipo de trabajo por esa razón es imprescindible tener en cuenta la relación entre la selección y el desempeño laboral, de esta manera se podrá garantizar el crecimiento del personal pero también de la empresa.

Se recomienda también la generación de conocimiento, gracias a esto se podrá desarrollar en cada colaborador del área comercial las capacidades laborales que se requieren para el puesto de trabajo, dado que un 69.7% de los encuestados considera que el proceso de selección debería durar 15 días, se propone a la empresa Grupo Gelsa S.A.S que durante ese tiempo de capacitación se pueda brindar a los empleados todas las herramientas y conocimientos necesarios a fin de que se cuente con una mayor adaptación del puesto de trabajo por parte del individuo por medio del aprendizaje organizativo. Por otro lado, se estima que realizar un seguimiento periódico de cómo se están desarrollando las actividades asignadas facilitará a la empresa tomar decisiones favorables para impulsar el crecimiento de la organización y reforzar los conocimientos del colaborador frente a sus labores.

Teniendo en cuenta que se evidencia que el 54,5% del área comercial de Gelsa S.A considera que es importante mejorar algunos aspectos de la empresa y su ambiente organizacional, se sugiere realizar una reunión en donde se planteen diversas alternativas, en las cuales se tenga en cuenta las opiniones y sugerencias de los empleados fomentando de esta manera un clima organizacional óptimo y agradable.

Referencias Bibliográficas

Blum M. L. & Naylor J. C. (1968). *Industrial psychology; its theoretical and social foundations*. Harper & Row.

Cancinos Kestler, A. M. (agosto de 2015). *Selección de personal y desempeño laboral*.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>

Código Sustantivo del Trabajo. [CST]. 1950, agosto (Colombia).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Constitución Política de Colombia [Const.]. Art. 2,25,48,209. (20 de julio de 1991)

Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humanos*. Editorial McGraw- HILL Interamericana., S.A.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Colombia Personería Municipal de Barrancabermeja. (2014). *Selección de personal*.

<http://www.personeriabarrancabermeja.gov.co/images/stories/calidad/gtalento/procedimientos/GTH-P-001%20Selecci%C3%B3n%20de%20Personal.pdf>

De Ansorena, A (2005). *15 Pasos para la selección de personal*. Editorial Paidós

Dedeu, O. (2006). *Control y gestión Estratégica*. Centro de Estudios de Dirección Empresarial y Territorial.

Enrique, L. L. J. (2015, 22 abril). *El Proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujili*.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9294>

Gumucio, J. R. L. (2009). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectivas*, 26, 129-152.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>

Hernández-Lara, A. (2018, 14 de septiembre). *Todo sobre la norma ISO 30400 para la gestión del recurso humano*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/todo-sobre-la-normas-iso-30400-gesti%C3%B3n-del-recurso-hern%C3%A1ndez-lara>

Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Ley 1562 del 11 de julio de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 48.492 de 11 de julio de 2012.

López, J. S. (2017). *Reclutamiento, Selección e Inducción de personal en Inciteco S.A.S.*

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/14137/LopezTorresJuanSebastian-2017%20.pdf?sequence=1>

Somos una Compañía que le apuesta a las buenas prácticas en salud ambiental. (s. f.).

<https://www.gelsa.com.co/>

Apéndices

Apéndice A

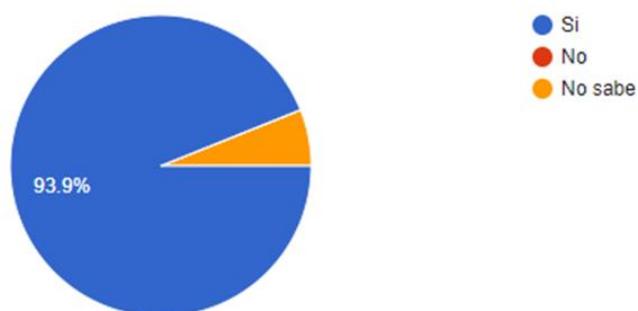
Cuestionario

Figura 1.

Importancia de filtros de selección

1. ¿Considera usted que es de importancia realizar los filtros adecuados para un correcto reclutamiento de personal?

33 respuestas



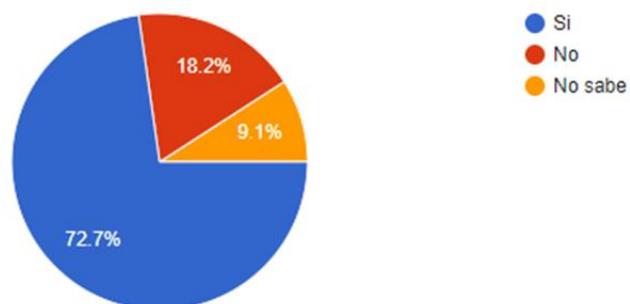
Fuente. Elaboración propia

Figura 2.

Proceso de selección eficiente y proactivo

2. ¿Considera que el proceso de selección es proactivo y eficiente?

33 respuestas

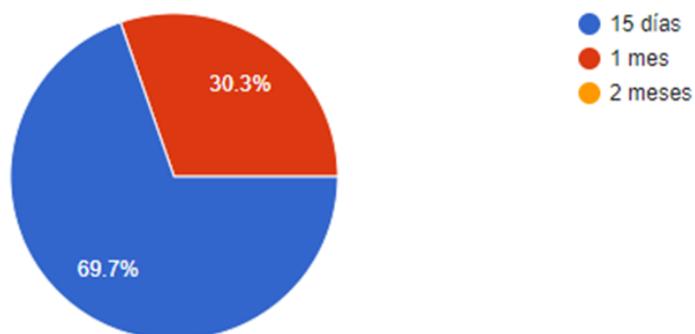


Fuente. Elaboración propia

Figura 3.*Duración proceso de selección*

3. Cuanto tiempo considera que debe durar el proceso de selección?

33 respuestas



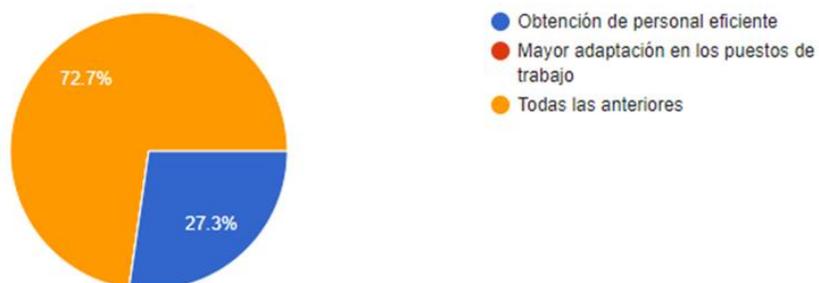
Fuente. Elaboración propia

Figura 4.*Importancia proceso de selección Grupo Gelsa*

4. ¿Porque es importante realizar un buen proceso de selección en Grupo Gelsa?



33 respuestas



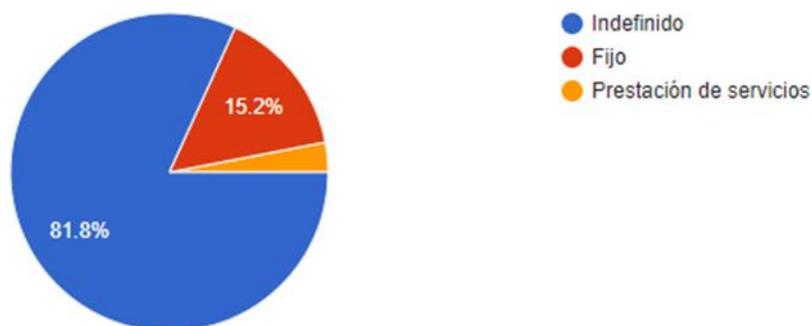
Fuente. Elaboración propia

Figura 5.

Tipo de contrato adecuado para el Grupo Gelsa

5. ¿Que tipo de contrato considera que es el mas adecuado para el Grupo Gelsa?

33 respuestas



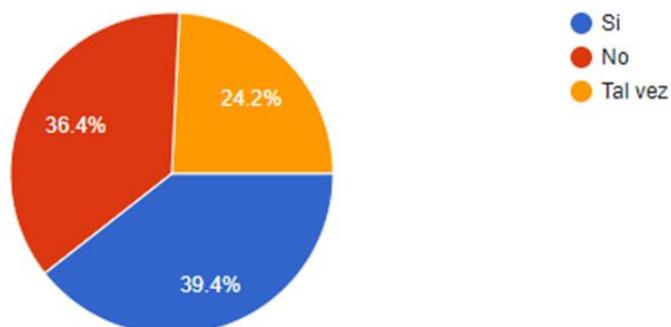
Fuente. Elaboración propia

Figura 6.

Tipo de contratación según curriculum

6. ¿Considera usted como candidato del grupo Gelsa que el tipo de contratación es adecuado para su curriculum laboral, teniendo en cuenta que es contrato independiente?

33 respuestas



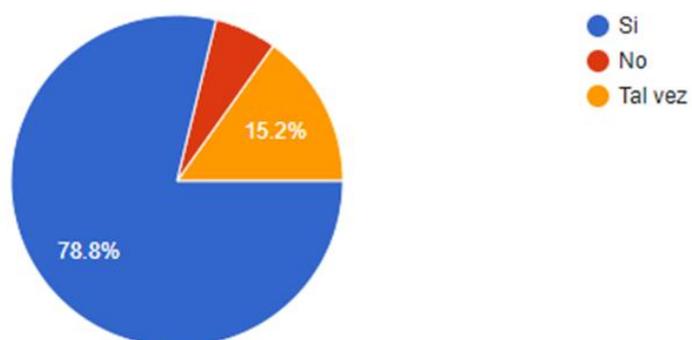
Fuente. Elaboración propia

Figura 7.

Formulario solicitud de empleo

7. ¿Considera usted que el formulario de solicitud de empleo cumple con los parametros especificos para presentar la entrevista?

33 respuestas



Fuente. Elaboración propia

Figura 8.

Perspectiva

8. ¿Cual es su perspectiva acerca de la empresa y su equipo de trabajo?

 Copi

33 respuestas

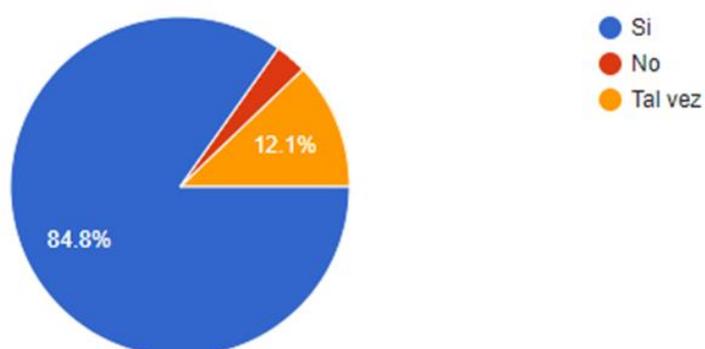


Fuente. Elaboración propia

Figura 9.*Proceso de incorporación*

9. ¿Considera que tuvo un adecuado proceso de incorporación en la empresa?

33 respuestas

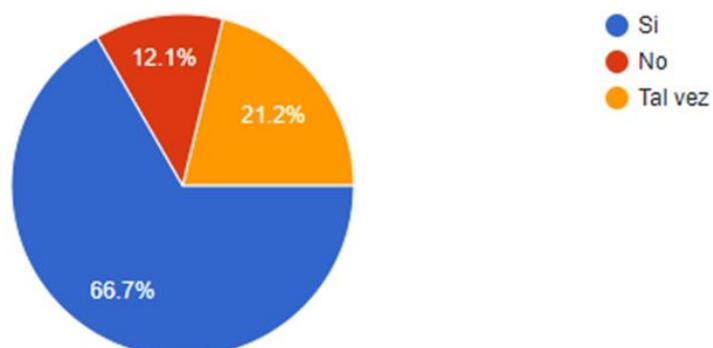


Fuente. Elaboración propia

Figura 10.*Filtros de evaluación*

10. ¿Considera usted que los filtros utilizados para evaluar a los candidatos tienen todas las características necesarias que permitan reconocer las capacidades, competencias y experiencia requerida en las vacantes?

33 respuestas



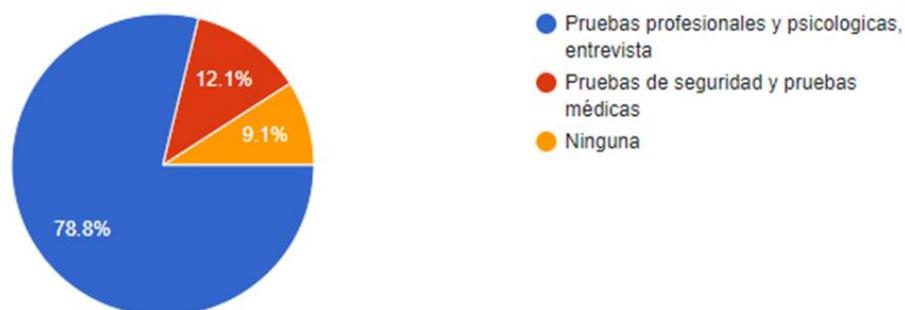
Fuente. Elaboración propia

Figura 11.*Técnicas en proceso de selección*

11. ¿Cuales de las siguientes técnicas le fueron aplicadas en su proceso de selección?

 Copiar

33 respuestas

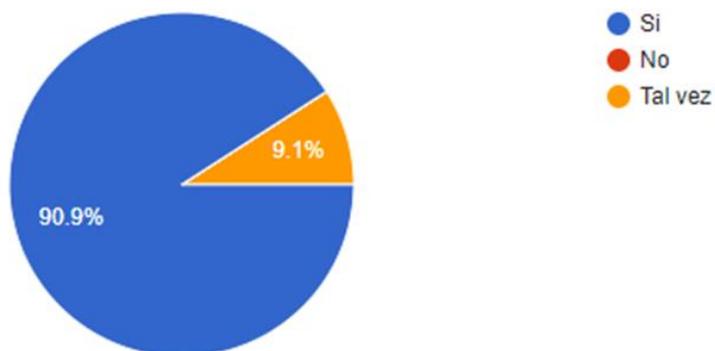


Fuente. Elaboración propia

Figura 12.*Experiencia de capacitación*

12. ¿Considera que su experiencia o capacitación fueron las correctas para el puesto que califco?

33 respuestas



Fuente. Elaboración propia