

**Implementación del proceso de selección y reclutamiento en la empresa el Rey Aragón
arepas la 20 ubicada en la ciudad de Cúcuta**

Andrés Felipe Contreras Carreño

Carmenza Sanabria Cordero

Eliana Marcela Buitrago Romero

Liliana Isabel Torres Jaimes

Yesica Ximena Rojas Vargas

Asesora de trabajo de grado

Alba Lucía Álvarez Vergara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

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

Administración de Empresas

2023

Página de Aceptación

Alba Lucía Álvarez Vergara

Asesora de Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

El trabajo de grado lo dedicamos principalmente a Dios, que nos ha guiado durante el desarrollo de la formación y nos ha brindado sabiduría para llegar con éxito hacia esta última fase del programa de Administración de empresas. A nuestras familias, por ser el pilar fundamental y aquellos que nos dan la fortaleza clave para lograr alcanzar de manera asertiva nuestras metas de crecimiento profesional y personal.

Agradecimientos

En primera instancia agradecemos a Dios, por brindarnos la fortaleza requerida para encaminarnos con valor y sabiduría en el desarrollo de la formación, que ya culminan con este trabajo de grado. De igual manera a nuestras familias, por estar apoyándonos en este proceso tan importante para el crecimiento profesional, por último, le agradecemos a la universidad, su red de tutores y demás entes involucrados, por brindarnos las herramientas claves para formar personas autónomas con pensamientos innovadores, competitivos y capaces de aportar semillas de desarrollo a la sociedad.

Resumen

La investigación se enfoca en la realización e implementación de “un proceso de reclutamiento y selección del talento humano” en el restaurante Rey Aragón arepas la 20, dicha empresa está ubicada en la ciudad de Cúcuta, tiene más de 4 años en el mercado, perteneciente al sector terciario o de servicios, ofrece a sus clientes gran variedad de comida rápida, como: hamburguesas, perros calientes, picadas, etc. Donde por medio de un estudio detallado se pretende establecer las falencias que afectan directamente los niveles de crecimiento y productividad de esta, siendo consecuente de la mala gestión del recurso humano. Por lo que carece de aplicación de estrategias que orienten el desarrollo asertivo de la incorporación del recurso humano y consigo conformar un equipo de trabajo productivo. El presente trabajo sustenta el desarrollo de una propuesta de solución factible compuesta por teorías y conceptos que orienten el cubrimiento de las necesidades y retos que se afrontan en la actualidad.

Palabras claves: Recurso humano, competitividad, estrategia, selección, productividad.

Abstract

The investigation focuses on the realization and implementation of “a process of recruitment and selection of human talent” in the Rey Aragón arepas la 20 restaurant, said company is located in the city of Cúcuta, it has more than 4 years in the market, belonging to the sector tertiary or services, offers its customers a wide variety of fast food, such as hamburgers, hot dogs, snacks, etc. Where, through a detailed study, it is intended to establish the shortcomings that directly affect the levels of growth and productivity of this, being a consequence of the mismanagement of human resources. Therefore, it lacks the application of strategies that guide the assertive development of the incorporation of human resources and I manage to form a productive work team. The present work supports the development of a feasible solution proposal composed of theories and concepts that guide the coverage of the needs and challenges that are currently faced.

Keywords: Human resource, competitiveness, strategy, selection, productivity.

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 12 |
| Problema | 13 |
| Descripción del Problema | 13 |
| Planteamiento del Problema | 13 |
| Sistematización del Problema | 14 |
| Antecedentes del Problema..... | 14 |
| Justificación | 17 |
| Objetivos..... | 20 |
| Objetivo General..... | 20 |
| Objetivos Específicos..... | 20 |
| Marco Teórico..... | 21 |
| Marco Legal | 26 |
| Metodología de la Investigación..... | 29 |
| Tipo de investigación Cuantitativa | 29 |
| Tipo de investigación específica..... | 30 |
| Metodología | 30 |
| Técnica de Investigación..... | 31 |
| Enfoque de la Investigación..... | 31 |
| Procedimientos..... | 31 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| Análisis Estadístico..... | 32 |
| Instrumento de investigación | 32 |
| Resultados o Productos Esperados..... | 34 |
| Conclusiones..... | 37 |
| Recomendaciones | 39 |
| Referencias..... | 40 |
| Apéndices..... | 47 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Resultado y productos esperados del proyecto</i> | 36 |
|--|----|

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 “ <i>Proceso de selección</i> ” | 22 |
| Figura 2 “ <i>Diagrama de flujo de un proceso de reclutamiento y selección de RH que muestra el modelo de selección de personal</i> ” | 23 |

Lista de Apéndices

| | |
|--|----|
| Apéndice A <i>Encuesta implementación del proceso de selección y reclutamiento en la empresa rey Aragón arepas la 20 ubicada en la ciudad de Cúcuta</i> | 47 |
|--|----|

Introducción

La presente investigación describe la identificación de las falencias dentro de la empresa el Rey Aragón arepas la 20, que involucra al área de recursos humanos. En la actualidad existen grandes desafíos en cuanto a la determinación de cada uno de los criterios que define el perfil de cada puesto de trabajo y de realizar un proceso de reclutamiento óptimo, asertivo y estratégico. Por lo que se necesita de un plan que involucre el diseño de pautas que oriente la efectiva gestión de este recurso, siendo la base para el alcance de las metas propuestas e impulse el rendimiento productivo y competitivo.

Así mismo, se enfoca en un estudio detallado de las políticas necesarias de recursos humanos que aporte instrumentos necesarios para realizar una gestión funcional, convirtiéndose a su vez en un insumo fundamental para encaminar el horizonte clave de la estrategia, que permita a la empresa reclutar candidatos con desempeño óptimo que tengan las habilidades, conocimientos, capacidades, cualidades y aptitudes competitivas, de manera que tengan consigo un perfil que responda a las necesidades existentes, donde además demuestren ser verdaderos poseedores de ese puesto.

De igual manera, un punto clave para apalancar a las empresas es diseñar una ventaja competitiva, que involucre la utilización de conocimientos claves de la gestión del talento, sustentando en las temáticas que ilustran el desarrollo de propuestas de acción con criterios innovadores, de igual manera con base en la apropiación de teorías que su principal objeto es responder a la necesidad de brindarle al recurso humano su importancia dentro de las organizaciones. Ya que su papel dentro del equipo de trabajo se convierte en una parte trascendental en el cumplimiento de los objetivos planteados.

Problema

El problema radica en las diversas falencias que presenta el restaurante Rey Aragón Arepas la 20, en cuanto al proceso de selección y reclutamiento de personal requerido para cubrir los puestos de cada área de trabajo. Siendo una incidencia limitante para el alcance del rendimiento productivo y operacional de esta.

Descripción del Problema

Debido a la crisis sanitaria sufrida a nivel mundial en el año 2020, la rentabilidad económica del restaurante tuvo grandes impactos negativos, lo que lo llevó a quedarse sin personal. Cuando pasó toda la situación de la pandemia y el restaurante ya estaba retomando su actividad, en su necesidad de conseguir empleados de manera rápida, optó por contratar personal no capacitado y con características diferentes a las necesarias para los puestos. Al haber contratado recurso humano sin hacer un proceso óptimo de reclutamiento para escoger a los mejores candidatos para los cargos, es difícil que la empresa logre cumplir sus objetivos y metas corporativas.

Donde se evidencia que no se tiene conocimiento de la aplicación de políticas en cuanto a la selección de personal ni se realiza una gestión del talento humano de manera asertiva, por lo que se carece de un plan estratégico que ilustre el paso a paso para contar con equipo de trabajo competente en cada área de la organización, siendo un incidente que influye en la generación de esta problemática.

Planteamiento del Problema

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las falencias existentes en los procedimientos actuales que se aplican en el restaurante Rey Aragón arepas la 20, respecto a la selección y reclutamiento del personal requerido en cada área de la empresa?

Sistematización del Problema

En pro de definir una solución eficaz y acorde a las necesidades de la organización en cuanto al tema del recurso humano, se requerirá de un diagnóstico riguroso de la situación actual que presenta. Donde dicho proceso aportará información clave que permita consigo definir los puntos claves de acción y los requerimientos que presentan en cuanto al perfil que debe tener el personal para desempeñar las funciones que demanda cada área.

Chiavenato, I. (2020) señala que “En las organizaciones exitosas, los procesos para agregar a los talentos y competencias son complejos y refinados, porque se basan en modelos orgánicos, fundados en una visión sistémica y amplia. Siguen el modelo orgánico y son adaptables y flexibles.” (p. 206).

Por lo que se requiere del uso de herramientas de investigación y de contenidos claves que contribuyan a construir y planear propuestas innovadoras de gestión que respondan al desafío que enfrenta el restaurante. Dónde algunos postulados señalan que “la planeación estratégica de la GTH es un proceso compuesto por varias decisiones convergentes relacionadas con los talentos y las competencias necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales dentro de un periodo determinado” (Chiavenato, I. 2020, p.62).

Antecedentes del Problema

El proyecto de investigación está sustentado por criterios claves de la gestión asertiva del talento humano. Donde es desarrollado por un grupo de estudiantes de la UNAD, próximos a obtener el título de Administración de Empresas. Enfocado principalmente en implementar el proceso de reclutamiento y selección en la empresa Rey Aragón Arepas la 20 ajustados a las necesidades identificadas en la empresa, siendo punto clave para impulsar el desarrollo competitivo del equipo de trabajo.

El restaurante Rey Aragón, es un restaurante ubicado en Barrio Blanco, Cúcuta, tiene más de 5 años en el mercado y cuenta con 34 empleados distribuidos por las diferentes áreas de la organización. Se trata de una empresa que se dedica al sector terciario o de servicios, ofrece a sus clientes gran variedad de comida rápida como: hamburguesas, perros calientes, picadas, etc., pero en general y su mayor fuerte son arepas rellenas y unas, en especial, llamadas arepa burgués.

Anteriormente, en sus primeros años, la empresa se posicionaba en el mercado a un buen ritmo, ya tenía sus clientes fieles y cada vez crecía tanto a nivel organizacional como de posicionamiento. Tras caer la pandemia se presentaron inconvenientes financieros, lo que condujo a darle fin a sus actividades dentro del mercado, obligando a su vez a despedir a todos sus empleados y a cerrar sus puertas, su situación económica declinó al punto de caer en quiebra.

Poco a poco fue surgiendo nuevamente, pero en su afán de volver a ser lo que era antes, empezó a contratar a los empleados de una forma desorganizada, sin antes hacer un diagnóstico de necesidades ni un perfil de puesto para cada cargo que se deseaba cubrir. La empresa no tiene para implementar un proceso de selección ni un plan de reclutamiento previamente establecidos y diseñados para utilizar a al momento de emplear a las personas, el dueño solo contrato sin tener en cuenta ningún criterio, desencadenando problemas de productividad y rendimiento.

Al evidenciar la situación que presenta la empresa, denota la inexistencia de un plan de gestión de talento, desconociendo criterios claves que definen la aplicación asertiva del proceso de selección y reclutamiento, donde se caracteriza como el factor que denota una serie de problemáticas que desaceleran el rendimiento de cada área de la empresa, ya sea por escasez del recurso, falta de personal competente o grupos de trabajo con poca orientación sobre sus funciones.

Por lo que la propuesta a implementar en la empresa es fundamental reconocer la importancia de los criterios claves de la gerencia del talento humano, en pro de responder asertivamente a los desafíos actuales que enfrentan las organizaciones con relación a la estructuración de equipos de trabajo competentes. Teniendo en cuenta que desde el punto inicial del proceso de selección e incorporación del recurso se necesitan de estrategias, pautas y lineamientos que orienten el cumplimiento funcional de los objetivos.

Así mismo, se puede decir que la empresa Rey Aragón arepas la 20, no cuenta con antecedentes de estudios previos a problemas planteados, pero se logra realizar un diagnóstico de las diversas situaciones, requerimientos y necesidades que se presentan con relación a la gestión del talento humano. Donde dicha información se convierte en una herramienta clave para la implementación del proceso de selección y reclutamiento, ilustrado a su vez por medio de criterios tácticos, estratégicos y competitivos.

Justificación

Una empresa es un compendio de diversas partes, siendo el personal un pilar central para el éxito de cualquier organización, en este orden de ideas, es una necesidad vital, tener una adecuada política de talento humano, estandarizando procesos de selección y siempre en pro del mejoramiento organizacional.

En relación con el enfoque del proceso de selección, Chiavenato, I. (2020), señala su importancia dentro de las organizaciones en los siguientes criterios:

“En la actualidad el proceso de selección es un mecanismo eficiente para aumentar gradualmente el capital humano y su cartera de competencias en las organizaciones. La mejor manera de lograrlo es enfocar la selección en la adquisición de las habilidades individuales indispensables para el éxito de la organización (p. 117)”

El reclutamiento y selección de personal es importante para toda empresa, porque los empleados son el cuerpo de esta, sin ellos no hay un negocio establecido, porque no habrá quien realice las diferentes actividades y labores que se ejercen en cada una de las áreas. Donde es importante seleccionar e incorporar meticulosamente a los empleados, mediante un proceso gestionado de manera estratégica y asertiva.

Chiavenato, I. (2020) señala que “el reclutamiento es el proceso que usa la organización para atraer candidatos en el mercado de talentos con el propósito de abastecer su proceso de selección y las competencias que necesita.” (p. 99).

De tal modo que encajen en las características definidas para cada puesto de trabajo, y así poder establecer un equipo de trabajo fuerte y capaz de aportar valor a la organización y lograr que esta se posicione en el mercado, no solo por sus excelentes productos, sino también por la calidad en el servicio y atención al cliente.

El trabajo de grado surge de la necesidad latente de implementar un proceso de selección y reclutamiento del talento, optimizando consigo el rendimiento del personal en cada área del restaurante Rey Aragón arepas la 20. Ya que los inconvenientes presentados se relacionan con el desconocimiento de políticas de gestión del talento por parte de la administración interna de la empresa, donde estas falencias obstaculizan la gestión asertiva del recurso humano y consigo limita el alcance de los objetivos de productividad de la empresa.

En relación con el talento humano, Chiavenato, I. (2009), señala criterios claves fundamentales como son:

“Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore.” (p. 41)

Es por eso por lo que para el restaurante Rey Aragón arepas la 20 es muy importante implementar el proceso de selección y reclutamiento del personal que se adecue al modelo de negocio de la empresa, ya que contribuirá a tener una organización más eficiente a la hora de contratar a sus empleados de manera estratégica, dando más asertividad al momento de tomar la decisión de los empleados elegidos, según las necesidades existentes en cada área.

De acuerdo con las teorías de gestión del talento, señalan que “emerge la literatura científica y profesional como nuevo enfoque capaz de adaptarse a los entornos turbulentos y cambiantes, para innovar, producir con eficacia, eficiencia y generar la excelencia en las empresas” (Luna Arocas, R. (2018), p. 201).

Donde al definir los factores preliminares del problema identificado en el restaurante el Rey Aragón arepas la 20, se establece consigo un diagnóstico circunstanciado de la situación actual de la organización, que será la base principal para lograr describir los criterios que

ilustrarán el diseño de políticas estratégicas necesarias para realizar el plan que oriente la implementación del “proceso de selección y reclutamiento de personal”, que permitirá incorporar personal altamente calificado para los cargos requeridos.

Por lo que requiere una determinación del paso a paso del estudio a desarrollar en la empresa, que permita analizar las causas de la problemática e implementar un diagnóstico detallado de los factores que a su vez señalen los puntos claves de acción y los requerimientos que se presentan en cuanto al perfil del personal de cada área, para que nos permita corregir, rediseñar y perfeccionar los procesos que se utilizan actualmente.

Por último, podemos mencionar que para la implementación del “proceso de selección y reclutamiento” del talento se requieren de fundamentos estratégicos, políticas y principios claves que sustentan la propuesta de solución. Debido a que su correcta comprensión define el nivel de eficiencia y de alcance de objetivos de la gestión del recurso humano de una organización. Constituyendo consigo una herramienta de gran impacto en los índices de rendimiento y de productividad del restaurante Rey Aragón.

Objetivos

Objetivo General

Implementar el proceso de selección y reclutamiento en la empresa Rey Aragón arepas la 20, por medio de pautas estratégicas que contribuyan a desarrollar una gestión asertiva del talento humano.

Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico de las diversas situaciones, requerimientos y necesidades que se presentan en la empresa Rey Aragón arepas la 20 con relación a la gestión del talento humano.

Diseñar un proceso de selección y reclutamiento acorde a las necesidades de la empresa el Rey Aragón arepas la 20.

Proponer la implementación del proceso de selección y reclutamiento del talento humano en pro de impulsar estratégicamente el rendimiento productivo de la empresa.

Marco Teórico

Inicios del Talento Humano

El Talento humano nace cuando las primeras empresas delegan labores específicas a sus integrantes. A finales del siglo XVIII y para principios del siglo XIX, en el periodo de la revolución industrial, ya se hablaba de la dirección del personal, siendo este el periodo donde aparecen los primeros inicios del talento humano. Anteriormente solía llamarse administración de personal y para los años 80 es que se denomina recursos humanos. Desde que existen las empresas, se han empleado personas para cubrir las actividades que hay que realizar dentro de estas, pero en realidad, la gestión del talento humano pasa a ser utilizado por las empresas en los años 90, cuando David Watkins popularizó el término, utilizándolo para describir los pasos que siguen las organizaciones para reclutar empleados productivos. Los años noventa fue la elevación de los recursos humanos, para el año 1997, McKinsey acuñó el término de talento humano y comenzó a hablar de la “guerra por el talento”, porque para ese entonces las organizaciones se preocupaban mucho por atraer, contratar y retener al personal, convirtiéndose la gestión del talento humano en una pieza fundamental de los RR HH de las compañías.

El trayecto de la gestión del talento humano ha cambiado constantemente a lo largo de toda la historia, debido al crecimiento económico y las tendencias administrativas, va desde actividades básicas para la subsistencia dentro de un entorno social, hasta lo que conocemos hoy en día. Es por eso por lo que ahora el concepto de talento humano va más enfocado en principios organizacionales y el crear relaciones humanas, a lo largo de la historia se han creado nuevas teorías enfatizadas en el comportamiento y gestión de las personas, entendiendo que estas necesitan ser atendidas para que puedan sentirse satisfechos en el lugar de trabajo y logren una

mayor productividad, la buena gestión del recurso humano garantiza la fidelización de los empleados a la empresa y mayor rentabilidad.

Gestión del Talento Humano

Para Chiavenato (2009) “la gestión del talento humano constituye el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. De igual manera la ARH está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas” (p. 07).

Reclutamiento de Personal

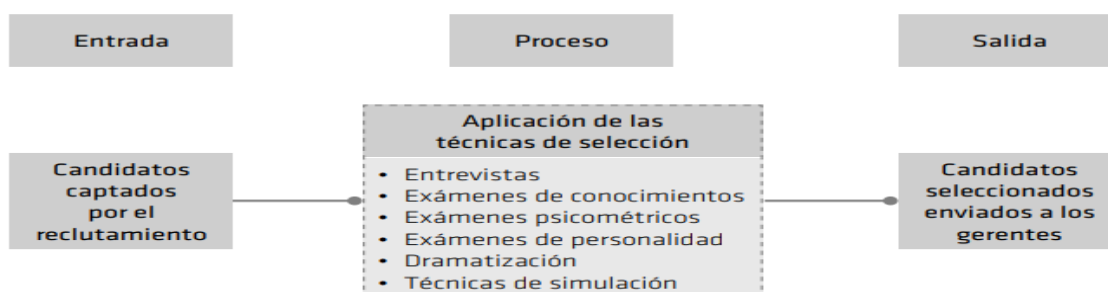
“Es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.”

Chiavenato (2009).

Selección del Personal

Figura 1

“Proceso de selección”.



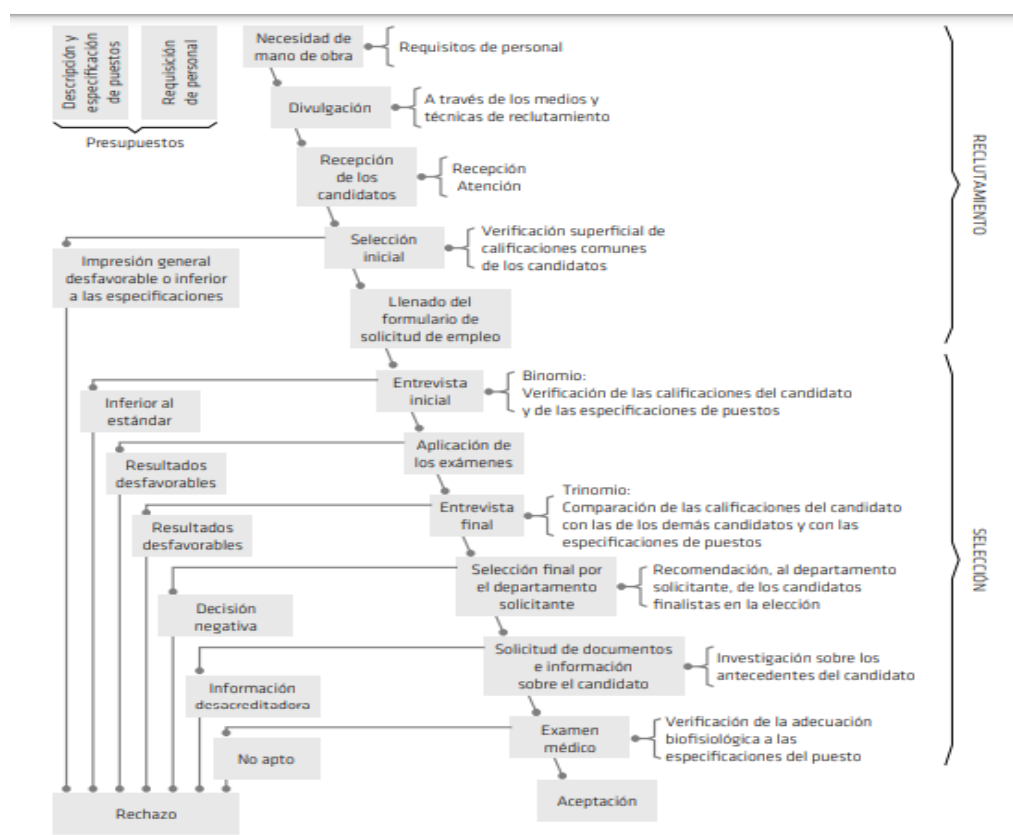
Nota. Se muestran herramientas claves para el desarrollo asertivo de los “procesos claves de la administración de recursos humanos.” Tomado de: Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones. Novena Edición. (pp 151)

Chiavenato (2021) menciona que “la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (p. 144).

Chiavenato (2001) “el proceso de selección no es un fin en sí mismo, [sino] un medio para que la organización logre sus objetivos”.

Figura 2

“Diagrama de flujo de un proceso de reclutamiento y selección de RH que muestra el modelo de selección de personal”.



Nota. Se muestran criterios claves estructuran y orientan el paso a paso a seguir durante el desarrollo del proceso. Tomado de: Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones. Novena Edición. (pp 146)

Técnicas de Selección de Personal

En relación con las técnicas de selección, Chiavenato (2009), señala que se agrupan por cinco categorías:

“Entrevista pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación. Una buena técnica de selección debe tener ciertos atributos, como rapidez y confiabilidad. Además, debe ser el mejor mecanismo de predicción del buen desempeño futuro del candidato en el cargo. La predictibilidad es el atributo de la técnica de selección que permite predecir el comportamiento del candidato en el cargo que ocupará.” (Chiavenato, 2009. pp. 54).

Criterios de Selección

Se definen como herramienta clave para incorporar talento humano, acorde a las necesidades de la organización. Donde se tienen en cuenta los siguientes criterios:

Conocimientos y competencias

Información académica y profesional

Aptitudes y habilidades

Actitud

Políticas de Selección

Se enfoca principalmente en el diseño de criterios base para contar con un equipo humano calificado y competente. Por lo que se mencionan diversos fundamentos que orientan estratégicamente el proceso:

Actuar con transparencia es el legado del proceso y enfocado bajo criterios de mérito

Motivar al personal y hacer seguimiento continuo

Garantizar la igualdad de oportunidades

Cumplir con la legislación laboral vigente

Planificación Estratégica

Vallejo (2015) menciona que “Se refiere a la organización como un todo e indica la manera en que se debe formular y ejecutar la estrategia; la estrategia es holística y sistémica, es decir que involucra a toda la organización en un tiempo determinado” (p.41).

Orientación al Logro

“Preocuparse por alcanzar estándares de excelencia superiores a los ya existentes.”

Toma de Decisiones

Analizar las diferentes alternativas disponibles para determinar las mejores rutas a seguir, responsabilizándose de los resultados alcanzados.

Capacitación del Personal

“La capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa” Chiavenato (2009).

Marco Legal

El proceso de selección y reclutamiento tiene ciertos pasos o etapas que se deben seguir para obtener buenos resultados, pero, es muy importante tener en cuenta la normatividad, reglamentos y leyes antes, durante y después de realizar dicho proceso. En Colombia, la normatividad exigida en cuanto a la contratación laboral está sustentada en la “Constitución Política de Colombia y el Código Sustantivo del Trabajo.”.

Artículo 24 del CST– «Se presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo.»

Según el Libro Cuarto del Código Civil Colombiano, “De las obligaciones en general y de los contratos” Ley 57 de 1887, se debe determinar el tipo de contrato a utilizar.

Artículo 80 del CST: “En el periodo de prueba el trabajador tiene derechos plenos, por tanto, se le liquida la nómina y el contrato de trabajo como a cualquier otro. No hay exclusiones ni excepciones.”

Ley 789 del 27 de diciembre de 2002 Artículo 1 al 52 definen “las normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.”

El Decreto Ley 4108, 2011. Artículo 1 define: “El Ministerio de Trabajo fomenta políticas y estrategias para la generación de empleo estable, la formalización laboral, la protección a los desempleados, la formación de los trabajadores, la movilidad laboral, las pensiones y otras prestaciones”. (Decreto 1072, 2015).

Código Sustantivo del Trabajo, adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950. Donde plasma los criterios que rigen las relaciones laborales y dispone las leyes que se aplican en la gestión del talento humano.

Ley 100 de 1993. Tiene como finalidad garantizar los derechos de las personas en pro de tener una calidad de vida acorde con la dignidad humana. 23 de diciembre de 1993.

El restaurante Rey Aragón Arepas la 20, antes de poder contratar, debe tener todas sus bases legales como un establecimiento, negocio y empresa colombiana, al día, debe regirse y cumplir las normas exigidas para los establecimientos de alimentos, que exigen las respectivas organizaciones.

Para operar los procesos de comercialización y producción de Arepas la 20, se debe constituir legalmente con los siguientes documentos:

RUT

Registro INVIMA.

Certificado de existencia y representación legal.

Dispositivos de bioseguridad.

Adicional a eso, debe contar con:

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 001. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. 2015.”

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- USNA 002. Servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos. 2015.”

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS –USNA 003 Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad. 2016.

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.”

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 007. Norma sanitaria de manipulación de alimentos, 2005.”

“Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-USNA 010. Servicio al cliente en establecimientos de comida rápida, 2007.”

Metodología de la Investigación

El diseño metodológico es fundamento clave para el desarrollo exitoso del proyecto de investigación, donde se caracteriza como el horizonte clave del proceso: “Investigar no es simplemente almacenar y analizar información de manera indiscriminada, sino que debe ser aplicada a la resolución de problemas concretos utilizando la metodología basada en el método científico” (Latorre, 2010, p.4).

Tipo de investigación Cuantitativa

Establecer una representación estadística, de los niveles de afectación en el rendimiento productivo del restaurante el Rey Aragón arepas la 20, sobre temas relacionados con la falta de implementación del proceso de selección y reclutamiento del personal. Que básicamente lleva la determinación y cuantificación de indicadores que indiquen o midan el porcentaje de impacto que tiene la gestión asertiva del talento humano.

Población

Hace referencia al equipo de trabajo conformado por 34 empleados de la Empresa Rey Aragón Arepas la 20, ubicado en la ciudad de Cúcuta. Teniendo consigo una posición crítica y constructiva frente a la problemática identificada.

Muestra

Para el desarrollo asertivo de la encuesta y el correcto proceder de la investigación en relación con el análisis de los datos, se tendrá en cuenta como muestra clave el 100% de la población que hace referencia a los 34 empleados de la empresa Rey Aragón Arepas la 20, convirtiéndose en los principales colaboradores del estudio.

Tipo de investigación específica

El tipo de investigación de este estudio es de tipo descriptiva, ya que pretende realizar un estudio que detalle aspectos claves sobre la realidad que afronta el personal de la empresa. Además, orientado por un concepto transversal que define el papel que tiene la gestión del talento humano en pro del alcance de niveles altos de rendimiento y productividad.

Y para lograr este objetivo pretende detallar Centty (2010) dice: “Un estudio Descriptivo independientemente para así describir lo que se investiga. Los estudios de carácter descriptivo buscan especificar las propiedades importantes del Objeto de Investigación. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del Fenómeno a Investigar”

En el estudio realizado se utilizará como técnica de recolección de información, la encuesta, que “Consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias.” (Castro, 2010)

Metodología

El estudio de la problemática que afecta al restaurante Rey Aragón Arepas la 20 se orienta por medio de la aplicación de criterios que sustentan la metodología de investigación-Acción. Donde se siguen una serie de pautas que guían de manera asertiva el proceso de búsqueda de datos claves para la identificación de las necesidades que presenta la empresa y en base a esto estructurar una propuesta de solución enfocada en la implementación de un proceso de selección y reclutamiento del talento humano, que brinde un impacto positivo en el rendimiento productivo de esta y el desarrollo del equipo de trabajo.

Técnica de Investigación

Encuestas realizadas por redes sociales por medio de la herramienta que brinda los formularios de Google las cuales son de un fácil acceso para los involucrados, ya que nos permite obtener información más detallada sobre las necesidades del restaurante.

Por medio de esta encuesta se proporcionará información sobre las falencias que tiene la empresa, en cuanto a la selección de personal necesario para el desarrollo de las funciones de cada área de la empresa.

Enfoque de la Investigación

El proyecto de investigación se enfoca en el estudio detallado de la situación que presenta el restaurante, donde por medio de diversos instrumentos como la encuesta, se pretende hacer un uso estratégico de esta, a través de la aplicación de un cuestionario de 10 preguntas al personal involucrado en la empresa, que permitirán consigo obtener datos claves que reflejan la realidad que afronta la gestión del talento humano.

Métodos. Para este estudio se utilizarán recursos primarios y secundarios, como material bibliográfico de apoyo, bases de datos, documentos y fuentes de internet, para el diseño de la encuesta, a través de la recolección y recopilación de la información primaria del restaurante, análisis de datos y de resultados. Análisis de una colección de datos de una muestra representativa de la población para investigar, describir, predecir y/o interpretar un conjunto de características para determinar necesidades y requerimientos.

Procedimientos

Durante la ejecución de la investigación se llevará a cabo los siguientes procedimientos:

Recolección de datos mediante las encuestas aplicadas.

Clasificación de la información obtenida.

Representación gráfica de los datos obtenidos.

Análisis de resultados.

Análisis Estadístico

La información detallada de este análisis e interpretación presentarán los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las personas que trabajan en la empresa el Rey Aragón Arepas la 20 de la ciudad de Cúcuta.

Para llevar a cabo este análisis de forma más clara se creará un formulario en Google basado en la problemática identificada que presenta el restaurante y posteriormente ser analizada por medio de gráficas según los datos obtenidos.

Variables de la investigación descriptiva - Transversal

Para el desarrollo de la investigación se establecen diversas variables que permitan consigo identificar las necesidades del restaurante Rey Aragón arepas la 20. Como son las siguientes:

Percepción sobre la forma de incorporar el recurso humano requerido

Índice de oportunidades de crecimiento.

Nivel de eficacia del equipo de trabajo.

Índice de criterios de motivación.

Instrumento de investigación

Para el desarrollo asertivo del proceso de investigación se diseñó un cuestionario compuesto con 10 preguntas relacionadas con la problemática de estudio, aplicada a 34 personas que estructuran el equipo de trabajo de la empresa, donde aportaran consigo opiniones constructivas, con el fin de identificar las necesidades que presenta la gestión del talento humano.

A continuación, se muestra el diseño de la encuesta:

**“Encuesta Implementación del proceso de selección y reclutamiento en la empresa
Rey Aragón arepas la 20 ubicada en la ciudad de Cúcuta”**

Enlace Formulario Google: <https://forms.gle/Rc89WbDMcbzgb5KY7>

Resultados o Productos Esperados

Para llevar a cabo esta investigación se aplicó como instrumento estratégico la encuesta, por medio de la presentación de 10 preguntas, donde a través de un trabajo de campo se obtuvieron los siguientes resultados:

De acuerdo con la encuesta realizada se pudo indagar de manera directa dentro de un contexto real, la percepción que tienen los empleados pertenecientes al restaurante Rey Aragón Arepas la 20, las cuales son objeto de estudio. Por lo que esta información es pieza clave para el proyecto de investigación, representada en una problemática que presenta la empresa en cuanto a la gestión asertiva del talento humano.

En base a la encuesta realizada pudimos indagar si se realizó o no un proceso asertivo para la selección y reclutamiento del personal necesario para el restaurante, siendo un punto clave tener una perspectiva real del entorno sujeto a estudio, para determinar consigo el establecimiento de una propuesta de gestión del talento, siendo el insumo base para el establecimiento de premisas que definirán la propuesta final.

De acuerdo con la información reunida en el trabajo de campo, se evidencio un factor clave que permite sustentar el concepto de la problemática que abarca la problemática del restaurante, donde tiene grandes desafíos frente al rendimiento y aseguramiento del recurso humano.

Los resultados que arrojó la encuesta nos permiten evidenciar los diversos criterios que se requieren para mejorar el rendimiento del equipo de trabajo, desde la reestructuración de los equipos de trabajo en base a las necesidades identificadas, donde para crear una propuesta viable se requiere de un horizonte estratégico y un conocimiento detallado de las necesidades reales que afronta la empresa.

Los fundamentos que sustentan los resultados dados en la encuesta nos permiten identificar los focos de acción que debe abarcar los elementos que estructuran la propuesta de solución, donde dichos criterios son fundamentales para crear instrumentos estratégicos que se acoplen a la realidad actual de la empresa.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede determinar una necesidad latente frente a la apropiación de los equipos de trabajo en relación con la cultura organización, donde se requiere de estrategias asertivas que logren direccionar a los equipos de trabajo hacia un mismo fin.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, se identifica la existencia de un área dedicada a la gestión del talento humano dentro de la empresa, donde la mayoría de los encuestados tienen conocimiento de este ente vital para la empresa. Donde es un criterio clave para crear propuestas que orienten a la creación de estrategias que le brinden funcionalidad al departamento de gestión del talento humano.

En base al trabajo de campo realizado se pudo identificar un factor limitante para el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y rendimiento de los equipos de trabajo de la empresa. Donde no se están implementando políticas claves para la gestión y dirección asertiva de cada área, convirtiéndose en un criterio clave para crear una propuesta estratégica de solución que cubra de las necesidades.

Los datos recolectados exponen una necesidad que tienen los empleados frente a una variedad de herramientas ilustrativas que orienten su capacitación y formación, relacionado con los conocimientos, teorías y pautas que se deben conocer sobre el cargo que ocupan. Donde los encuestados nos permiten indagar el panorama real de la falta de programas continuos que impulsen el rendimiento y crecimiento del talento.

Tabla 1*Resultado y productos esperados del proyecto*

| Resultado/producto esperado | Indicador | Beneficiario |
|---|---|--|
| Los análisis realizados a los datos recolectados muestran que la empresa presenta grandes falencias en los procesos de incorporación del talento humano, necesario para el desarrollo asertivo de las labores pertenecientes a cada área. | Identificación de herramientas que faciliten la planeación de los procesos de selección y reclutamiento. Determinación de la creación de una tesis aplicable a las empresas, en pro de infundir nuevos conceptos que impacten positivamente. | Empresa Restaurante Rey Aragón arepas la 20. |
| Orientación sobre la gestión del talento en base a temáticas claves que sustentan los procesos asertivos, en pro de aplicar dichas herramientas en la empresa, para lograr impactar positivamente con el impulso de la competitividad y la productividad de esta. | Determinar las necesidades que se presentan en la empresa y crear propuestas que respondan a los desafíos existentes en cuanto gestión, dirección, fidelización y retención del talento. Capacidad de producción y presentación de informes investigativos que instruyan políticas de metodologías nuevas aplicables a las organizaciones. | Empresa Restaurante Rey Aragón arepas la 20 |
| La investigación realizada sobre la problemática identificada expresa una necesidad latente de las organizaciones, donde se deben identificar, comprender y colocar en práctica teorías claves que ilustran la gestión del recurso humano, en cuanto a su bienestar, desarrollo y rendimiento productivo. | Identificación de oportunidades claves para potenciar y fortalecer el nivel de gestión del talento humano en la empresa. Medición del nivel de aprovechamiento de los postulados expuestos en el informe de investigación. | Empresa Restaurante Rey Aragón arepas la 20 |

Fuente. Autoría Propia

Nota. Se exponen criterios claves de la investigación realizada, permitiendo consigo definir los indicadores claves de la propuesta.

Conclusiones

Durante el proceso se pudo identificar una necesidad latente del restaurante el Rey Aragón arepas la 20, donde no se realiza una gestión asertiva del talento humano, desencadenando una problemática que afecta directamente el rendimiento productivo de esta, por lo que a su vez dichos factores sustentan el desafío que enfrentan las organizaciones en la actualidad, en cuanto al diseño y aplicación de estrategias que incrementen el rendimiento en fusión con el cubrimiento de necesidades, en pro de garantizar consigo el bienestar y satisfacción de los empleados.

Donde uno de los factores identificados en el proyecto de investigación desarrollado está relacionado con la creación y puesta en marcha del modelo de selección y reclutamiento del personal. Por lo que una de las principales limitaciones es la falta de gestión y dirección al momento de realizar los procesos de incorporación de personal. Siendo un criterio determinante identificar los perfiles competentes para el rendimiento funcional de cada área del restaurante.

Donde se requiere de una planeación estratégica que por medio de teorías se ilustra el paso a paso para estructurar cada área en base a los requerimientos.

Con la investigación hecha hasta el momento logramos establecer que el restaurante el Rey Aragón arepas la 20 tiene un gran potencial y oportunidades de crecimiento para consolidarse en el mercado y convertirse en un referente en la industria de comidas rápidas y casual, siempre y cuando se adopten las medidas adecuadas para mejorar su servicio y rentabilidad, mediante la optimización de sus procesos de producción, la gestión de sus recursos y la exploración de nuevas oportunidades de negocio.

Con la implementación de la propuesta en la empresa el Rey Aragón arepas, permite asegurar el desarrollo de una alta calidad en todos los niveles de desempeño de los colaboradores, incluyendo el área gerencial. Así mismo, permite evaluar el nivel de calificación de todo el personal de la empresa y de futuros aspirantes a tomar cargos, lo que conlleva a una reducción de costos en la contratación; todo esto promueve una excelente capacitación y formación progresiva del personal, asegurando que los actuales y nuevos trabajadores estén totalmente aptos para el cargo, adaptándose fácilmente a los cambios tecnológicos y las nuevas implementaciones de trabajo.

Recomendaciones

La presente investigación se sustentó en postular una propuesta relacionada con la implementación del proceso de selección y reclutamiento, donde se enfoca directamente en la gestión asertiva de talento humano, siendo fundamentos necesarios para fortalecer los equipos de trabajo siendo más productivos, competitivos y con habilidades de liderazgo, por lo que aplicar teorías claves es trascendental para emplear adecuadamente los recursos y técnicas existentes, en función con el crecimiento del restaurante y sus empleados.

Donde lo anteriormente mencionado se hace necesario diseñar y ejecutar un modelo de gestión estratégica, sustentado en el mejoramiento continuo y la capacidad de estar a la vanguardia de los cambios del sector empresarial, teniendo en cuenta la aplicación de teorías claves de la gerencia del talento humano, permitiendo generar consigo generar impacto positivo, como producto nuevas ideas y/o planteamientos que permitan elevar los estándares de crecimiento, acompañados del uso de herramientas didácticas y asertivas que incentiven la satisfacción del recurso humano.

Actualizar y monitorear periódicamente el modelo planteado de la empresa el Rey Aragón arepas la 20, para asegurar que todos los procesos se lleven a cabo según lo acordado.

Al realizar todo este proceso, es necesario evaluar toda la información proporcionada por el postulante, así como los resultados de cada paso del proceso, que permitan elegir asertivamente, posibilitando a su vez rotar al personal, evitando despidos o renunciaciones.

Referencias

- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Ediciones Granica. (pp.175-205).
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66638?page=175>
- Baz Rodríguez, J. (2021). *Los nuevos derechos digitales laborales de las personas trabajadoras en España: vigilancia tecnificada, teletrabajo, inteligencia artificial, big data*. Wolters Kluwer España. (pp.228- 267).
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=228>
- Cabezas, L. J. y Rodríguez, L. R. (2021). *Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal*. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones*. Novena Edición. (pp 146, 151).
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.29-54). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.196-223). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=196>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. (pp.296-298). <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=9350&pg=296>
- 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://elibronet.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://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69130?page=403>
- Dolan, S. L., López Cabrales, A. y Valle Cabrera, R. (2014). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGrawHill. (pp.107-130).
<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=107>
- Durán Bernardino, M. (2021). *Estudio multinivel de las políticas de empleo juvenil*. 1. Dykinson. (pp.178-180).
<https://elibronet.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>
- Fong Reynoso, C. (2017). *La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico*
Resource based-theory: a bibliometric analysis. Nova Scientia, 9(19), 411–440.
<https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.21640/ns.v9i19.739>

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>

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.300- 326).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=300>

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.30-35).

<https://elibronet.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://elibronet.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://elibronet.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://elibronet.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://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=119>

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.107-109).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=107>

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.124-131).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>

García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

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=edslive&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_a

González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3a. ed.).

Universidad del Norte. (pp.235-

264). https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=edslive&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_235

González Ariza, Á. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 6. p. 252).

https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?irect=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=edslive&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_252

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). *Cultura De Prevención Para La Seguridad Y Salud en El Trabajo en El Ámbito Colombiano*. Advocatus, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>

Herrero Blasco, A., Perelló Marín, 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., Perelló 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://elibronet.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>

- 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>
- Méndez, A. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- 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>
- 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.18-51). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=18>
- 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). (pp.181-188). *Desarrollo del factor humano*. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=181>
- 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>

Perdomo, S. (2020). *Estructura de la propuesta del proyecto de grado*.

[Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.

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

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

(pp. 44-55). [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44)

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

(pp. 142-188).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Rodríguez, I. (2017). *Turnitin*. [Objeto_virtual_de_Informacion_OVI]. Repositorio Institucional

UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>

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>

Roni, L. (2017). *Evolución histórica de la gestión del talento humano*. Prezi.

<https://prezi.com/zdh7velnxmv0/evolucion-historica-de-la-gestion-del-talento-humano/>

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo:*

herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-40).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

Apéndices

Apéndice A

“Encuesta implementación del proceso de selección y reclutamiento en la empresa Rey Aragón arepas la 20 ubicada en la ciudad de Cúcuta”

Con el fin de indagar las problemáticas de la empresa y proponer alternativas de solución para impulsar la productividad y competitividad, lo invitamos a desarrollar de manera asertiva la presente encuesta.

1. ¿Qué percepción tiene sobre su proceso de incorporación y vinculación a la empresa?

Acorde y satisfactorio

Inapropiado

Falta de asertividad y gestión

2. ¿Le realizaron algún tipo de entrevista o prueba de selección y reclutamiento?

Si

No

3. ¿Considera que su perfil está acorde al cargo que fue asignado?

Si

No

4. ¿Según su percepción, el equipo de trabajo está estructurado con personal suficiente y competente?

Si

No

5. ¿Se realiza un seguimiento continuo al rendimiento productivo del personal?

Si

No

6. ¿Se encuentra motivado y satisfecho al pertenecer a la empresa?

Nivel Bajo

Nivel alto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. ¿Tiene conocimiento sobre la cultura de la empresa (Misión, visión y objetivos)?

Si

No

8. ¿Según su conocimiento, la empresa cuenta con un área de gestión del talento humano y profesional competente?

Si

No

9. ¿Se implementan políticas de gestión, crecimiento y aseguramiento del bienestar del talento humano?

Si

No

10. ¿Se realizan procesos de capacitación y orientación sobre las funciones del cargo?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca