

**Normalización del proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced  
SAS**

Daniela Stefania Villota Martínez,

Edwin Lagos Portilla,

Especialización Gerencia del Talento Humano,  
Facultad de ciencias administrativas y económicas  
Universidad Jorge Tadeo Lozano

Trabajo Final Gestión del Talento Humano

Asesor

Mg. Nelson Mora Gómez

24 de noviembre de 2023



## Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Marco General De La Investigación.....	5
Tema .....	5
Título .....	5
Línea .....	5
Problema De Investigación.....	5
Descripción del problema .....	5
Formulación del problema .....	7
Justificación .....	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos .....	9
Operacionalización de variables y categorías.....	9
Delimitaciones De La Investigación.....	10
Delimitación espacial.....	10
Delimitación temporal – periodo de tiempo .....	11
Alcances De La Investigación .....	11
Fundamentación teórica.....	12
Marco referencial .....	12
Marco contextual .....	15
Marco teórico .....	16
Marco conceptual.....	19
Gestión del talento humano.....	19
Selección de personal .....	20
Reclutamiento.....	20
Inducción.....	20
Marco legal .....	21
Aspectos Metodológicos Y Administrativos.....	22
Paradigma y enfoque de investigación .....	22

Tipo y método de estudio.....	22
Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	23
Entrevista semiestructurada.....	23
Encuesta .....	23
Tratamiento de la información.....	24
Vaciado de información .....	24
Categorización.....	24
Análisis de Datos.....	24
Elaboración de Diagnóstico .....	25
Diseño de Propuesta .....	25
Población y muestra.....	25
Unidad de Análisis .....	25
Unidad de Trabajo.....	25
Criterios de Inclusión .....	26
Presentación de resultados.....	26
Análisis e interpretación de la información .....	26
Primer objetivo.....	26
Segundo objetivo.....	38
Tercer objetivo .....	49
Conclusiones.....	55
Referencias .....	57
Anexos .....	62
Anexo 1.....	62
Anexo 2.....	64
Anexo 3.....	67
Anexo 4.....	71
Anexo 5.....	74
Anexo 6.....	75
Anexo 7.....	78
Anexo 8.....	81
Anexo 9.....	82

## **Introducción**

El presente proyecto se realizó dentro del restaurante La Merced, teniendo en cuenta cada uno de los aspectos que la conforman y componen, en la medida en que estos puedan incidir de forma positiva o negativa, entendiendo que cada característica de la empresa genera un impacto esencial no solo desde los servicios que presta sino también la competitividad que puede generar mientras los procesos se generen de forma adecuada e integra.

Si bien, cada empresa desarrolla sus objetivos de acuerdo a las necesidades de la misma, dentro de la empresa La Merced, se han construido valores corporativos y valores estratégicos, cada uno de ellos se interrelaciona llegando a la consecución de metas y del impacto y transformación de la empresa, es así, como dentro de los objetivos corporativos se puede identificar un proceso principalmente guiado a los clientes y al servicio que se les brinda a ellos a través del trabajo de cada uno de los colaboradores; para ello lo más importante es satisfacer las necesidades de los clientes; siendo un punto importante la contribución que los mismos trabajadores pueden brindar no solo al servicio sino al mejoramiento de dicho servicio; logrando de ese modo sostenibilidad, crecimiento y permanencia en el mercado; para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos es necesario también realizar una evaluación permanente de la calidad del servicio, teniendo en cuenta que los productos deben ser preparados y presentados de forma correcta, afianzando la perspectiva del lugar en los clientes; a través de este tipo de evaluación la empresa está en un proceso constante de mejoramiento, en la búsqueda de mejorar cada uno de los aspectos que pueden reconocerse como debilidades.

Se puede entender que la empresa se constituye desde bases sólidas, permitiendo establecer un clima organizacional adecuado, así como estándares de calidad donde la

seguridad y salud en el trabajo son un elemento esencial para el fortalecimiento de la satisfacción del trabajador, entendiendo no solo las necesidades de los clientes sino también las potencialidades y capacidades de los colaboradores para el mejoramiento de todos los procesos, es así como su permanencia en el mercado se ha dado durante varios años y ha permitido su expansión en distintas ciudades de la región.

### **Marco General De La Investigación**

#### **Tema**

Selección e inducción

#### **Título**

Normalización del proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS

#### **Línea**

Estudio organizacional

### **Problema De Investigación**

#### **Descripción del problema**

La empresa La Merced es una organización constituida integralmente por su recorrido de más de 20 años, la empresa cuenta con distintos establecimientos en la ciudad de Pasto e Ipiales, generando empleo en más 300 personas, esta empresa es reconocida a nivel regional por la calidad de servicio, brindando a sus clientes las mejores experiencias dentro de la gastronomía.

Dentro de las organizaciones, es muy importante que cada proceso vaya enfocado a resolver y atender las necesidades de los colaboradores en beneficio de una calidad de vida laboral adecuada en donde se pueda promover la salud mental y se garantice la productividad de la empresa, por medio de los servicios que la misma ofrece.

De acuerdo a diálogos previos y observación en el Restaurante La Merced se puede identificar que el proceso de selección que se desarrolla actualmente, incluye ciertas etapas que se cumplen correctamente, para ello, en primer momento se realiza la recolección de hojas de vida y se realiza un filtro para seleccionar las que cumplen con el perfil propuesto para cada cargo, sin embargo, no en todas las personas se cumple este proceso de selección, ya que en otros casos las personas ingresan a trabajar a esta organización por influencias internas que les facilitan ingresar a un puesto de trabajo, analizando desde ese punto que este proceso no se desarrolla de forma rigurosa y que hace falta hacer uso de pruebas psicológicas, valorar el conocimiento e incluso la experiencia y las capacidades de quienes se postulan.

Por ello, desde un primer acercamiento se pueden identificar dentro de la organización algunas dinámicas dentro del proceso de selección de personal el cual se enmarca dentro de la gestión humana que podrían complementarse, en búsqueda de desarrollar en los trabajadores adecuados niveles de desempeño, garantizando la realización de las actividades, por medio de un adecuado nivel de eficiencia, es decir, evidenciando el cumplimiento de perfil que la persona va a ocupar (Gumucio, 2010).

Para el cumplimiento de este proceso la empresa debe garantizar que los protocolos de selección se desarrollen bajo niveles de rigurosidad, permitiendo cada uno de los pasos que son necesarios y que ayudan en el cumplimiento del mismo, como lo menciona Chiavenato, (2000) (como se citó en Naranjo, 2012); la selección como proceso al interior de las empresas no solo permite un fin, es decir cubrir una vacante, sino que también es un medio a través del cual la organización puede consolidar el logro de sus objetivos.

En ese sentido, se puede identificar que el proceso de selección, brinda a la empresa la consecución de objetivos y metas por medio de la selección de personal idóneo que

pueda cumplir con cada uno de los requerimientos del cargo, no solo desde la parte laboral sino también desde la dimensión actitudinal, teniendo en cuenta el cumplimiento de los valores organizacionales que ayudan y aportan en la ejecución integral de la misión y visión, para ello se destaca la resolución 2400 de 1979, a través de la cual se establecen disposiciones para regular los procesos de seguridad en los establecimientos de trabajo, evidenciando la forma en que se pueden desarrollar cada una de las funciones dentro de los cargos de la organización.

De ese modo, es necesario que el desarrollo de estos procesos se guíe adecuadamente, denotando la calidad de servicio que se ofrece e identificando a través de él cada uno de los valores corporativos por los que se ha constituido la empresa, demostrando así que la empresa cuenta con un equipo grande y calificado para lograr la efectividad y los niveles de productividad que hoy en día exige el mercado.

### **Formulación del problema**

¿Cómo formular la normalización del proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS para fortalecer el proceso de gestión del talento humano?

### **Justificación**

Dentro de las organizaciones, es importante reconocer diferentes procesos que deben desarrollarse de forma íntegra, posibilitando el reconocimiento de los colaboradores y de la organización por medio de las garantías y de los servicios internos y externos desde los cuales se establece.

De ese modo, es importante que se de relevancia al proceso de selección de personal, entendiendo que a través del reclutamiento y de una adecuada selección, se facilita la elección del candidato correcto; a través del análisis de competencias que permiten cumplir con las funciones del cargo, teniendo en cuenta, las potencialidades y los

procesos institucionales de la empresa, así, al analizar detenidamente las competencias requeridas para desempeñar las funciones de cada puesto, se garantiza un alineamiento sólido con los objetivos y la cultura organizacional, lo cual refuerza la visión y misión y contribuye a un mayor reconocimiento a nivel regional.

En ese sentido, el proceso de selección se convierte en un procedimiento de contratación organizado, enfatizado por medio de la transparencia y de la integralidad; ayudando al personal de talento humano a encontrar a las personas adecuadas para ocupar cada uno de los cargos; evidenciando que estos procesos si bien están establecidos dentro de la organización, muchas veces se desarrollan de forma inadecuada y presentan muchas dificultades que deben evaluarse y reformularse desde los procesos de gestión al talento humano, por lo cual identificar las necesidades específicas de la organización en términos de selección de personal resulta fundamental.

Para ello, la presente propuesta buscó la identificación de esas necesidades de la organización, entendiendo la forma en que se debe establecer el proceso de selección de personal, enmarcando dentro del mismo elementos importantes como: reclutamiento, filtro de hojas de vida, entrevista, inducción, todo ello, no solo permitirá elegir a la persona idónea para el cargo, sino que además fortalecerá los procesos externos a los que la empresa esté vinculada, brindando garantías desde los valores institucionales y posicionándose por su calidad de servicio y por su estructura.

Además, esta propuesta no solo beneficia a la organización en términos de eficiencia y calidad de servicio, sino que también representa una valiosa oportunidad para el desarrollo de futuros especialistas en tanto genera un antecedente al cual recurrir en la búsqueda de la normalización de las crecientes empresas de la región y el país contemplando así la evolución que converge al actual mundo empresarial y a los desafíos

del área de tanto humano, representando una oportunidad para fortalecer la organización desde adentro hacia afuera, promoviendo la excelencia en la selección de personal y generando un entorno laboral que fomente la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

Por ello, se buscó fundamentar adecuadamente el proceso de selección, buscando la atracción de las personas de forma correcta, brindando un servicio adecuado que genere mayor productividad y pueda a través del mismo fortalecer los procesos organizacionales desde las dimensiones de talento humano y calidad de vida laboral.

### *Objetivos*

#### **Objetivo General**

Formular la normalización del proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS para fortalecer el proceso de gestión del talento humano.

#### **Objetivos Específicos**

Realizar un diagnóstico del actual proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS.)

Proponer el proceso de selección de manera estandarizada dentro del Restaurante la Merced SAS)

Proponer el proceso de inducción del personal del restaurante La Merced

#### **Operacionalización de variables y categorías**

##### **Tabla 1**

*Operacionalización de variables y categorías*

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Variables</b>
<b>Selección</b>	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria Externa</li> <li>• Convocatoria interna</li> <li>• Canales de difusión</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido de la convocatoria</li> </ul>
	Perfil de Cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación requerida</li> <li>• Experiencia requerida</li> <li>• Habilidades requeridas</li> <li>• Funciones</li> </ul>
	Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtro de hojas de vida</li> <li>• Pruebas</li> <li>• Entrevista</li> <li>• Informe de Selección</li> </ul>
<b>Inducción</b>	Inducción general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historia</li> <li>• Plataforma estratégica</li> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Organigrama</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Sistema de gestión de calidad</li> <li>• Seguridad y salud en el trabajo</li> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Seguridad y vigilancia</li> </ul>
	Inducción específica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos del área de trabajo</li> <li>• Horarios</li> <li>• Equipos de protección personal</li> </ul>

### **Delimitaciones De La Investigación**

#### **Delimitación espacial**

La propuesta de este estudio se circunscribe al ámbito del Restaurante La Merced, el cual se encuentra situado en la ciudad de San Juan de Pasto. Este establecimiento gastronómico cuenta con un total de cinco sedes distribuidas en la ciudad de Pasto, una sede en la ciudad de Ipiales y una planta de procesos. Para el propósito de esta

investigación, se focalizará exclusivamente en la sede ubicada en la dirección Carrera 36 No. 12-14, La Aurora.

### **Delimitación temporal – periodo de tiempo**

La propuesta de investigación se llevó a cabo desde el mes de septiembre hasta el mes de noviembre del año 2023. Esta duración estratégica permite un análisis en profundidad de los procesos de reclutamiento, selección e inducción en el Restaurante La Merced, proporcionando el tiempo necesario para recopilar datos significativos y realizar la propuesta pertinente a las necesidades del lugar. Durante este intervalo, se realizarán diversas etapas, incluyendo la recopilación de datos, análisis y diseño de la propuesta, con el objetivo de lograr un aporte significativo en la gestión del talento humano de La Merced.

### **Alcances de la Investigación**

El alcance del presente proyecto se centró en generar un impacto altamente beneficioso en la dinámica organizacional de La Merced, específicamente en los procedimientos relativos a la selección de personal que se llevan a cabo en la empresa.

Para lograrlo, se llevarán a cabo una serie de acciones estratégicas que abarcan desde la revisión y actualización de los procesos de reclutamiento pasando por los perfiles de cargo hasta la implementación de técnicas de selección de personal más precisas y confiables culminando por la propuesta de una adecuada inducción. Esto a su vez podría promover la capacitación del equipo de talento humanos en la adopción de prácticas avanzadas y eficaces de selección e inducción.

Con el tiempo esta propuesta permitirá evaluar la calidad de las contrataciones realizadas. De este modo, se pretende crear un ciclo de mejora continua que contribuirá a la

formación de un equipo humano altamente calificado y alineado con los valores y objetivos de La Merced.

Este proyecto pretende no solo optimizar la eficacia de los procesos de selección, sino también fortalecer la cultura organizacional, fomentando la retención del talento y generando un impacto positivo en la competitividad de la empresa en el mercado laboral.

## **Fundamentación teórica**

### **Marco referencial**

A nivel internacional el estudio de revisión sistemática realizado en Perú por Castillo et al., (2021) hace énfasis en como la gestión administrativa durante el proceso de selección representa una parte vital de la gestión de talento humano, en la medida en que identificar los talentos idóneos para una compañía puede impactar en la competitividad de las organizaciones, por ello tanto el proceso de reclutamiento como de la selección misma debe ser planeado y estratégico ayudando así a concretar la misión y la visión de la empresa.

En complemento, otro estudio realizado en Perú, aborda la gestión efectiva del talento humano como un elemento crucial para el éxito o fracaso de las empresas, de esta manera, el modelo por competencias ha representado un factor clave al momento de identificar personal alineado desde sus habilidades personales a las competencias que requiere la organización lo que conlleva a agregar valor que se ve reflejado en la productividad, retención, satisfacción laboral, y un mejor clima laboral (Ipanaqué Feria, 2021).

En México, el estudio de Piedra Mayorga et al., (2023) refiere que al buscar la normalización del proceso de selección este debe contemplar algunas fases como son la

fase la identificación de la necesidad de la vacante, la definición del perfil deseado que incluya las competencias y requisitos, el reclutamiento que puede ser interno o externo, la preselección de candidatos que se ajusten a dicho perfil, la contratación que implica dar a conocer los aspectos legales y condiciones del trabajo y finalmente la inducción tanto informal en la interacción con los compañeros de trabajo como la inducción formal que debe estar planteada por la empresa, además cabe resaltar que la capacitación debe ser continua. Cabe resaltar que uno de los aspectos relevantes de los últimos años es la introducción de la tecnología en los procesos de captación y atracción del talento humano como lo menciona Percy-Zayas y Martínez-Delgado (2023) en su estudio.

A nivel nacional, esto se corrobora pues en el estudio de Yuda (2021) realizado en la universidad del Valle se destaca que las cambiantes circunstancias del mundo empresarial ameritan una evolución constante de los procesos de reclutamiento y selección, lo cual ha involucrado el uso de la tecnología de ahí que los métodos mixtos de acuerdo con lo encontrado en esta investigación demuestran efectividad en tanto se considera el reclutamiento interno a través de correos electrónicos como el reclutamiento externo mediante anuncios en redes sociales observando así que las tecnologías han logrado incorporarse efectivamente en este proceso, asimismo, las entrevistas virtuales y pruebas han tomado mayor relevancia posterior a la pandemia de Covid-19.

Respecto a las técnicas, un estudio realizado en Cundinamarca aborda la validez de la entrevista de selección encontrando que el incluir preguntas situacionales, mejora la validez y objetividad de las mismas. Por otra parte, sugiere que estas tienen mayor efectividad cuando se realizan por varios entrevistadores, no obstante, esto puede incurrir en gastos mayores para las organizaciones (Quintero Celis y Cárdenas Laverde, 2021).

En complemento, el estudio de Vanegas et al. (2018) realizado en Bogotá expresa que la entrevista en los procesos de selección se consolida como una herramienta crucial en la toma de decisiones pues es la que ayuda a identificar aspectos clave proporcionados por cada candidato brindando grandes beneficios para la organización y el entrevistador considerando que este último debe estar debidamente capacitado y cualificado para obtener los detalles esenciales.

A nivel regional, la investigación realizada por Diaz et al. (2021) en la empresa Aliños La Garza en Pasto- Nariño evidenció que la implementación y diseño de un plan de selección permite gestionar al personal de manera efectiva en la búsqueda de unos resultados positivos para los objetivos organizacionales, en este sentido, estudiar las competencias que se requieren en los cargos es fundamental pues debe existir un complemento de competencias técnicas, gerenciales, instrumentales y organizacionales, distribuidas en todo el talento humano que conforman la organización.

Finalmente, Calderón et al. (2016) en su estudio sobre reclutamiento y selección en una clínica oftalmológica de Pasto reconoce que como resultado de su análisis el manejo no sistematizado que comúnmente es usando en las empresas nariñenses impactan de manera perjudicial en la adecuada gestión del talento humano, pues en ocasiones las decisiones de vinculación se ven atravesadas por las recomendaciones y experiencias de los aspirantes más que por el cumplimiento de los requisitos, por ello la normalización del proceso de selección es crucial para orientar a las organizacionales y sus líderes a fin de ser una herramienta para la consecución de metas y el planteamiento de estrategias organizacionales respondiendo así a la evolución y modernización que deben enfrentar las empresas de hoy.

## **Marco contextual**

Restaurantes La Merced, es una cadena de restaurantes ubicados en Pasto e Ipiales cuya misión es brindar bienestar y satisfacción a los clientes mediante estrategias que permitan generar un aporte en la producción y lleven a la organización a considerarse desde un nivel de calidad y servicio que le permita ser reconocida, desde ese punto es importante comprender que para la empresa es muy relevante el reconocimiento que puedan tener no solo por el servicio que brindan, sino también por el trato que ofrecen los colaboradores a las demás personas, generando confianza y permitiendo que las personas puedan volver al lugar, en la medida en que estos dos procesos se relacionan.

Desde la visión, se desligan muchos de los procesos que brindan a la empresa el reconocimiento necesario para estar en el punto en el que se encuentra, siendo una de las más conocidas a nivel regional; identificando desde ese punto la importancia de la misma y el impacto que tiene no solo en procesos sociales sino también laborales, ya que brinda trabajo a las personas y genera un valor gastronómico sin igual a la empresa y a quienes la conforman, evidenciando la forma en que esta visión ha sido descrita, es decir, aportar en la industria gastronómica a nivel regional por medio de sus valores, dando soporte a lo planteado dentro de la empresa y a lo que han brindado en su recorrido.

En ese sentido, los valores corporativos buscan brindar también un bagaje amplio en la constitución de la empresa y la forma en que se ha desarrollado, para ello, algunos de los valores corporativos incluidos en la empresa son la humildad, excelencia, perseverancia, responsabilidad, compromiso, respeto, colaboración, laboriosidad, entusiasmo e iniciativa, cada uno de estos valores aportan significativamente, ya que permite reconocer la excelencia de la empresa, logrando transmitir estos valores a las personas y los clientes que llegan a cada restaurante; promoviendo un buen desempeño y armonizando de forma

adecuada el trabajo que realizan los colaboradores, de ahí que el ejercicio que a diario realizan se constituya de forma correcta, cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Frente a los objetivos estratégicos, estos están ligados a la forma en que la empresa se da a conocer dentro del mercado y el impacto que tiene por la gastronomía y el servicio que maneja; siendo garantes de un servicio óptimo, para ello, los objetivos llevan a la empresa a postularse como una organización amplia y de alta expansión, pero además modificar cada uno de los procesos para llegar continuamente a más personas, permitiendo maximizar el valor de la organización, llevándola a una mayor participación dentro del mercado a través de diferentes canales de distribución, es decir, no solo brindar un servicio en las instalaciones de la empresa sino también por medio de domicilios y servicios por internet que permitan mayor visibilidad; construyendo desde todos estos aspectos un mayor valor para la empresa y para quienes hacen parte de ella.

### **Marco teórico**

Comprender la normalización del proceso de selección en inducción del Restaurante La Merced debe contemplar que ambos conceptos se enmarcan dentro de la denominada Gestión del Talento Humano evidenciando modelos como el de Chiavenato en el cual se busca de manera estratégica reconocer y cumplir con las necesidades de una empresa analizando cada aspecto del candidato dispuesto para la vacante reconociendo que ese talento humano representa una multidimensionalidad y una multivariabilidad considerando en primera instancia las influencias externas y/o ambientales como son las leyes que regulan en cada país, las condiciones económicas, la competitividad y las condiciones sociales y culturales; esto se complementa con influencias ambientales internas como son la misión, visión, cultura, estilos de liderazgo dentro de las organizaciones, vinculando así procesos como el reclutamiento y selección, diseño de cargos, evaluación de desempeño,

sistemas de compensación, formación y desarrollo del personal, retención del talento humano y seguimiento de los distintos cargos (Charry, 2021).

Hablar del proceso de selección e inducción en la industria gastronómica es crucial para garantizar la calidad del personal que se pretende sea el que guarda el contacto directo con el cliente o el que se encuentra detrás de los procesos estratégicos de una empresa. Por ello desde la presente propuesta, la selección de personal se entiende como un proceso de elección de un individuo para un cargo indicado en la búsqueda de mantener y/o aumentar la eficacia de la organización reconociendo que las personas o talentos cuentan con diferencias individuales, de personalidad, de comportamiento, desempeño, cumplimiento, entre otras que conllevan a tener un mayor éxito al momento de ejercer un cargo, además de reconocer que estas habilidades se pueden potencializar y por ende proyectar y pronosticar un mayor éxito para las empresas en la consecución de objetivos organizacionales bien sea desde un área operativa o administrativa (Vanegas, et al., 2018)

Es esencial reconocer que la selección de personal desempeña un papel fundamental en las estrategias de gestión de talento humano, pues estas estrategias representan una vía efectiva para abordar los desafíos y problemáticas que surgen en el entorno empresarial y por consiguiente, en la mejora en los procesos de satisfacción laboral que resulta de una selección cuidadosa que contribuye directamente a preservar y mejorar la salud mental de los colaboradores. En este contexto, el talento humano se revela como un activo crítico que permite a la organización alcanzar una mayor competitividad. Esta competitividad se traduce en la capacidad de las empresas para expandir sus servicios, brindando una calidad excepcional en la atención a las personas (Gonzales, 2005, citado en Agudelo y Saavedra., 2016).

En ese sentido, la competitividad se desarrolla y enmarca de forma pertinente con el proceso de selección de personal, ya que la competitividad se afirma a partir de la selección correcta de las personas, teniendo en cuenta que estas cumplan con el perfil de cargo y con las competencias y habilidades que cada cargo requiere, generando una mayor productividad en la que se pueda ver reflejado el impacto de cada uno de estos aspectos(Madero, 2012).

Dialogar sobre una adecuada selección de personal implica abordar las competencias como un eje fundamental para el cumplimiento de las funciones de cada cargo, desde este proceso la persona debe reconocer las tareas, obligaciones, responsabilidades que son necesarias para desempeñar el cargo adecuadamente, brindándole a la persona las herramientas básicas para adaptarse a su lugar de trabajo, cumpliendo con éxito cada una de las acciones que debe desempeñar dentro del mismo,de esa forma, se puede entender que la evaluación de competencias es un elemento importante dentro del proceso de selección, ya que evidencia la relevancia de las capacidades individuales del sujeto para poder ocupar un cargo y cumplir con un perfil, siendo uno de los componentes que se deben analizar en la hoja de vida de quienes se postulan (Gumucio, 2010).

A través de las competencias que se deben identificar para cumplir con las funciones de cada cargo, es importante reconocer que, para ingresar a una organización, en primera medida es trascendental realizar un proceso de inducción, a través del cual se busca facilitar el proceso de adaptación a la empresa permitiéndole al nuevo trabajador conocer el manejo y desarrollo de su puesto de trabajo, de ese modo, se identifican tres etapas para desarrollar el proceso de inducción; El primer paso hace referencia al proceso

de inducción general en donde se contemplan los elementos productivos y las políticas de la organización; en segundo lugar se realiza una inducción más específica en donde se reconocen los oficios que la persona debe desempeñar de forma específica, así como los factores de riesgo a los que se expone el individuo y finalmente se realiza un proceso de evaluación de los pasos anteriores, facilitando la adaptación al contexto y permitiendo una mayor estabilidad dentro de la empresa (Ramírez, 2004), de ahí que la inducción se afiance un proceso clave para familiarizar a los nuevos trabajadores con las políticas, procedimientos y cultura de un restaurante pues una sólida inducción permite reducir la rotación de personal y mejorar la retención.

A partir de estas comprensiones teóricas, es pertinente destacar que es fundamental que estos procesos tanto el de selección como inducción se genere de forma integral, desarrollándolo en un ambiente adecuado por medio de la comunicación y participación de las personas, logrando así el alcance de los objetivos dentro de cada cargo.

## **Marco conceptual**

### ***Gestión del talento humano***

De acuerdo con lo expuesto por Chiavenato (2009) la gestión del talento humano o por sus siglas GTH hace referencia a un conjunto de prácticas que se implementan al interior de las organizaciones con el fin de abordar desde el componente tanto administrativo como de desarrollo los diferentes procesos asociados al talento humano como son el reclutamiento, selección, bienestar, capacitación, evaluación de desempeño, clima laboral y otros.

### ***Selección de personal***

La selección de personal hace referencia al filtro a través del cual se busca escoger al mejor candidato para un puesto, este tiene la característica de que debe ser riguroso ya que debe contemplar ciertos criterios de inclusión deseados por la organización. En este orden de ideas, la selección se orienta a identificar, entre una variedad de candidatos, a aquellos que mejor se ajustan a los puestos disponibles en la organización, que poseen las competencias requeridas, de esta manera la selección no es un fin sino un medio para la obtención de los objetivos de la organización que se vincula a diferentes pasos como la identificación de una necesidad, la construcción del perfil de cargo, la definición del proceso de reclutamiento, las técnicas como la entrevista, pruebas e informes (Chiavenato, 2009)

### ***Reclutamiento***

El proceso de reclutamiento se refiere al proceso a través del cual se busca atraer candidatos a una organización, siendo un proceso de comunicación que puede ser interno es decir el que se centra en aprovechar las competencias de los trabajadores actuales o externo referente a adquirir talento con competencias que pueden faltar en la organización (Chiavenato, 2009). De acuerdo con Charry (2021) El reclutamiento es la fase previa al proceso de selección y su enfoque principal radica en la identificación de posibles candidatos que estarán sujetos a un proceso de evaluación y elección.

### ***Inducción***

De acuerdo con Ramírez (2004) la inducción es el proceso a través del cual se busca la integración de un nuevo talento, que contempla la fase de inducción general es decir conocer la empresa, sus políticas, organigrama, historia y otros; y la fase de inducción

especifica que abarca el reconocimiento del cargo con mayor detalle, sus factores de riesgo, metas y otros.

### **Marco legal**

En el contexto colombiano la GTH cuenta con regulación normativa en cuanto a temas laborales y de seguridad en el trabajo, así, en el Código Sustantivo del Trabajo, considerado como el pilar de las relaciones laborales en Colombia, se establece un marco legal sólido que rige las relaciones entre empleadores y trabajadores. Uno de los principios fundamentales que se abordan en este código es la búsqueda de equidad y un desarrollo justo en estas relaciones. Esto significa que se promueven los derechos y responsabilidades entre ambas partes. Además, el código regula aspectos como la jornada laboral, el salario mínimo, las prestaciones sociales, entre otros, para garantizar condiciones laborales justas y adecuadas (Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, 1950).

Por su parte, La Ley 100 de 1993, se enfoca en la regulación del Sistema General de Seguridad Social en Colombia. Esta ley es de vital importancia, ya que establece las normas para la protección social de los trabajadores y sus familias siendo este un componente crucial para el bienestar de las familias colombianas (Presidencia de la República de Colombia, 1993).

En el Decreto Reglamentario 1072 de 2015, conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, se complementa y amplía la normativa laboral en Colombia, abordando diversos aspectos de las relaciones laborales, brindando pautas y regulaciones que deben seguirse en el ámbito laboral, lo que contribuye a una mayor claridad y consistencia en la aplicación de las leyes laborales (Presidencia de la República de Colombia, 2015).

Finalmente, la Ley 1562 de 2012 introduce el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Su objetivo principal es mejorar las condiciones laborales y promover la salud y el bienestar de los trabajadores. Este sistema tiene un enfoque preventivo, anticipando, reconociendo, evaluando y controlando los riesgos que pueden afectar la seguridad y la salud en el trabajo. Además, busca proteger y promover la salud de los trabajadores en todas las ocupaciones (Presidencia de la República de Colombia, 2012).

### **Aspectos Metodológicos y Administrativos**

#### **Paradigma y enfoque de investigación**

La presente propuesta se realizó desde el abordaje hermenéutico en tanto se busca realizar un análisis de la realidad actual en cuanto a los procesos de selección e inducción de Restaurante La Merced, de esta manera será relevante reconocer quienes son los seres humanos que construyen este lugar de trabajo considerando sus particularidades y experiencias (Creswell, 2005).

Por su parte, el enfoque cualitativo permitió trabajar desde las diversas miradas de los referentes teóricos y el contexto, de esta manera, se pretende reconocer el punto de vista de los participantes, recoger sus experiencias y percepciones desde un ámbito subjetivo. (Hernández, et al., 2014).

#### **Tipo y método de estudio**

Esta propuesta se desarrolló desde un tipo de estudio fenomenológico el cual de acuerdo con Fuster (2019) incorpora las experiencias y perspectivas de los sujetos examinando su contenido. En complemento Hernández et al., (2014) refiere que los estudios fenomenológicos permiten reconocer las perspectivas y describir la comprensión de los individuos sobre sus experiencias con un fenómeno en específico. Para llevar a cabo

lo anterior el método de estudio será la entrevista con agentes clave de la organización y el análisis de documentos internos y archivos de la empresa en cuestión.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para llevar a cabo esta propuesta se tuvieron en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de información.

#### ***Entrevista semiestructurada.***

La entrevista semiestructurada es una técnica usada en la investigación cualitativa para obtener datos mediante una conversación sobre un tema determinado la cual se basa en un instrumento que es una guía de preguntas sobre la cual el entrevistador tiene la posibilidad de ser flexible en tanto posibilite la mayor obtención de información (Díaz-Bravo, et al., 2013). En este caso el acercamiento con el área de talento humano de Restaurante La Merced permitirá recopilar datos sobre sus percepciones en torno al proceso de selección e inducción (ver anexo 1).

#### ***Encuesta***

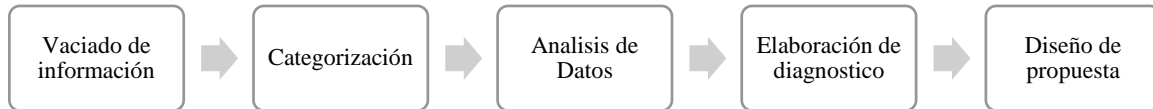
La encuesta es un instrumento de investigación ampliamente utilizado en las ciencias sociales ya que permite a través de un conjunto de preguntas con opciones de respuestas definidos captar las percepciones de los participantes estableciendo una relación interpersonal similar a la entrevista apuntando a unos objetivos definidos (Bello y Guerra, 2014). En este caso el acercamiento con los trabajadores permitirá recopilar las percepciones respecto de los procesos de selección e inducción (ver anexo 2).

## Tratamiento de la información

El tratamiento de la información se desarrolló de la siguiente manera

### Figura 1.

#### *Tratamiento de información*



*Nota.* Elaboración propia.

#### *Vaciado de información*

Una vez que recopilada la información a través de entrevistas y análisis de documentos se procedió a realizar la transcripción de los datos. Esta transcripción se realizó de manera cuidadosa y se registró en una matriz, identificando y resaltando aquellos segmentos o fragmentos clave.

#### *Categorización*

En la categorización se buscó agrupar las unidades de significado que compartan ideas comunes o conceptos similares. Esta etapa es esencial para organizar los datos de manera coherente y facilitar su análisis posterior.

#### *Análisis de Datos*

En esta fase, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los datos. Revisando las categorías y sus relaciones asimismo se llevó a cabo una triangulación de la información con el fin de enriquecer y validar los resultados al considerar múltiples perspectivas y fuentes de datos.

### ***Elaboración de Diagnóstico***

Utilizando los datos tratados y analizados, se procedió a elaborar un informe diagnóstico. Este informe proporciona una visión detallada de los hallazgos clave y las conclusiones derivadas para comprender la situación actual en cuanto a los procesos de selección e inducción de Restaurante La Merced.

### ***Diseño de Propuesta***

Finalmente, de acuerdo a los hallazgos y las conclusiones identificadas, se diseñó una propuesta con el objetivo de proponer protocolos y recomendaciones que puedan ser implementados en el proceso de selección e inducción de personal, enriqueciendo los protocolos existentes.

Este enfoque metódico y sistemático en el tratamiento de la información nos permitió obtener una comprensión profunda y significativa y, a su vez, proporcionar recomendaciones sólidas para la mejora de los procesos de selección e inducción en la organización Restaurante La Merced.

### **Población y muestra**

#### ***Unidad de Análisis***

En esta investigación, la unidad de análisis seleccionada fue el grupo de trabajadores de La organización Restaurante La Merced.

#### ***Unidad de Trabajo***

La población constó de un total de 7 trabajadores del área administrativa y operativa, esta elección se fundamenta en el contexto de la sede Carrera 36 No. 12-14, La Aurora, que ha sido la locación autorizada para llevar a cabo el proceso de investigación, y que cuenta con este número de trabajadores. Estos individuos, que laboran en la organización Restaurante La Merced, conformarán la muestra sobre la cual se basará el

estudio. Se analizarán sus experiencias, perspectivas y participación en los procesos de selección de personal e inducción.

### ***Criterios de Inclusión***

Los criterios de inclusión que se aplicaron en esta propuesta son los siguientes:

Ser trabajador activo de "Restaurante La Merced".

Haber participado voluntariamente en el proceso de selección de personal de la empresa.

Contar con la disposición de compartir sus experiencias y perspectivas en relación con los procesos de selección de personal e inducción en la organización.

## **Presentación de resultados**

### **Análisis e interpretación de la información**

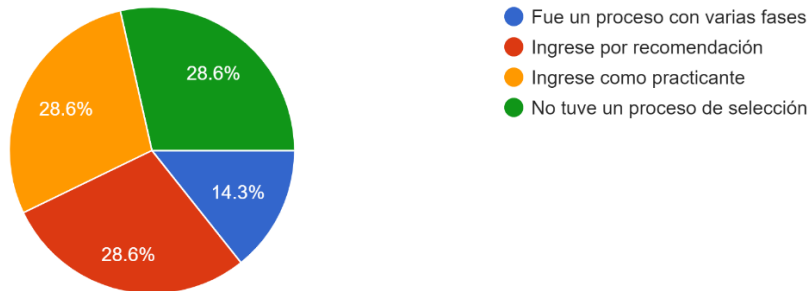
#### ***Primer objetivo***

El primer objetivo de la presente propuesta fue realizar un diagnóstico del actual proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS, para ello se abordaron dos instrumentos, por una parte, una encuesta dirigida a los trabajadores de Organización La Merced y por otra parte una entrevista aplicada al encargado de Talento humano. Ambos instrumentos permitieron un acercamiento al estado actual de la organización en términos de cómo se encuentran los procesos de selección e inducción.

Frente a la aplicación del primer instrumento se evidencia que para los trabajadores de la Organización La Merced, no existe un consenso frente a cómo fue el proceso de selección pues únicamente el 14,3% identifica que el proceso contó con varias fases, no obstante, la mayoría de participantes ingresaron por recomendación, como practicantes o no tuvieron proceso de selección (Figura 2).

**Figura 2.**

*Percepción de proceso para ingresar a trabajar en La Merced*

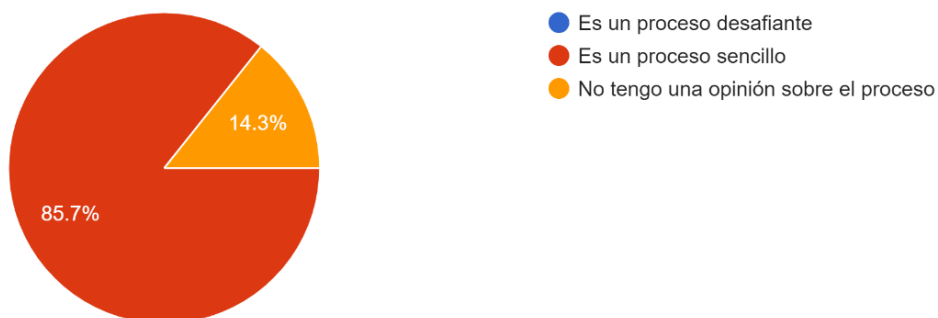


Se puede reconocer también que para los trabajadores

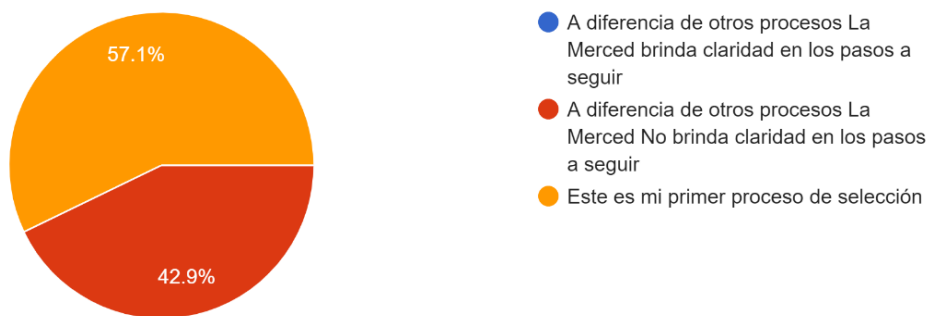
en su mayoría el proceso de selección de la organización es percibido como sencillo, lo cual coincide con la entrevista aplicada exponiendo *“Realmente el proceso de selección de personal de la Merced es muy sencillo”* además, las personas que han tenido otros empleos reconocen que a diferencia de otros procesos no identificaron claridad en los pasos a seguir, no obstante, se debe considerar también que, para la mayoría de participantes el proceso de selección de la empresa La Merced es el primer proceso que han realizado como se puede observar en los siguientes gráficos (Figura 3 y 4).

**Figura 3.**

*Dificultad percibida en el proceso de selección*

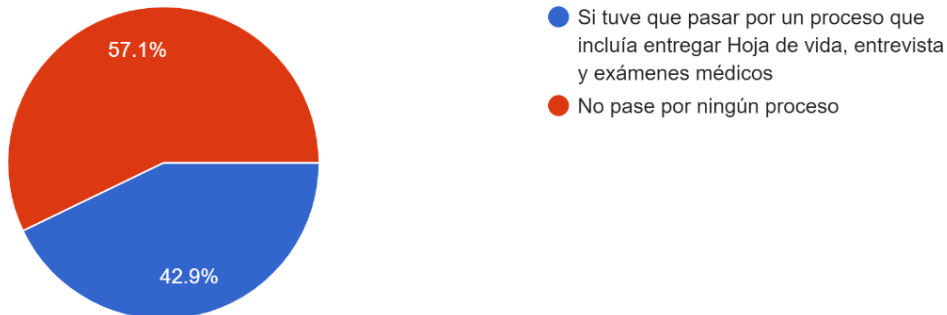
**Figura 4.**

### *Percepción de la diferencia con otros procesos de selección*

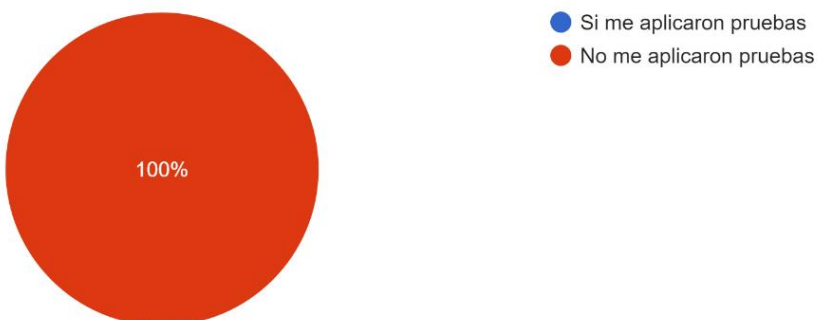


En adición, se destaca que la mayoría de participantes no tuvieron un proceso de selección, y en el caso de quienes lo tuvieron, este consistió en la recepción de hoja de vida, una entrevista y exámenes médicos, evidenciando que el proceso de selección puede ser muy básico y que muchas veces incluso este proceso no se desarrolla, disminuyendo su calidad (Figura 5).

En contraste a partir de la entrevista realizada con el profesional del talento humano se describe que la selección empieza desde el momento que el aspirante presenta su hoja de vida, en donde se observa la experiencia laboral, en que cargos se ha desempeñado y de acuerdo a esto se van clasificando. Una vez seleccionada las hojas de vida se hace estudio de antecedentes disciplinarios, Policía Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General y Anotaciones Sigin. En seguida, se presentan los aspirantes a una entrevista presencial y de ser admitidos se procede a brindar una inducción de generalidades y sistema de seguridad y salud en el trabajo. Existen dos días de observación en las actividades que va a desempeñar el funcionario en los cuales se observará si el personal cumple o no las expectativas del cargo y de ser aceptadas se procede a contratación.

**Figura 5.***Proceso de selección aplicado*

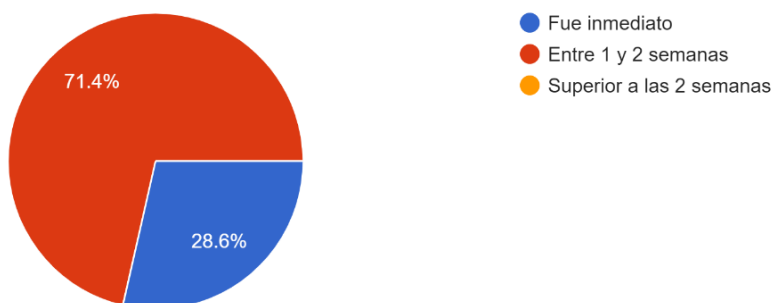
Se puede identificar que la totalidad de los participantes refiere que no existe una aplicación de pruebas durante el proceso de selección, lo cual puede denotar un vacío en cuanto este puede representar un insumo importante para complementar la entrevista a través del reconocimiento de capacidades, habilidades, actitudes y otros con el fin de contribuir en verificar quien es la persona más adecuada para ocupar el cargo. Lo anterior se corrobora en la entrevista aplicada pues se explica que únicamente se hace prueba de poligrafía a los cargos que conllevan responsabilidad en cuanto al manejo de dinero, pero el ingreso generalmente es a través de una entrevista (Figura 6).

**Figura 6.***Aplicación de pruebas*

Respecto del tiempo que dura el proceso de selección de acuerdo con la percepción de los participantes en su mayoría se encuentra entre 1 y 2 semanas, o en algunos casos es inmediato. Frente a ello es importante plantear un tiempo que permita realizar un adecuado proceso de selección y que a la vez responda a las necesidades de una organización que cuenta con algunos cargos que son de suma importancia para el funcionamiento de la misma, generando respaldos de ser necesario. De acuerdo con la entrevista aplicada al profesional de talento humano, este proceso cuenta con una duración de 3 días incluyendo la consulta de antecedentes (Figura 7).

### **Figura 7.**

#### *Duración del proceso de selección*



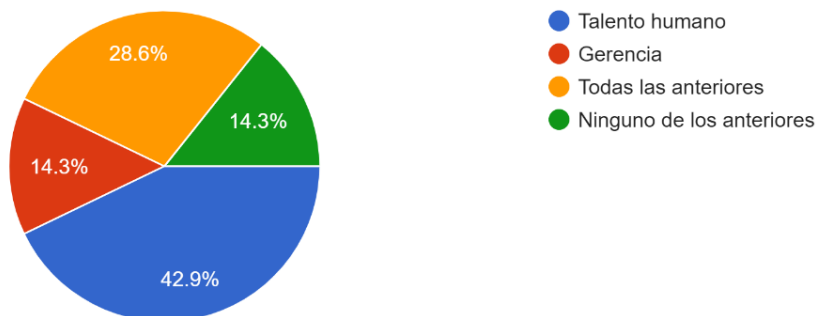
En cuanto a tener contacto con personas de la organización para desarrollar el proceso de selección, la mayoría de los participantes refiere que este contacto se brinda solo en algunas fases del proceso que respondería principalmente a la entrevista, la cual es desarrollada por el área de talento humano y en algunas ocasiones en colaboración con la gerencia. Esta información es corroborada mediante la entrevista por el profesional de talento humano (Figura 8 y 9).

**Figura 8.**

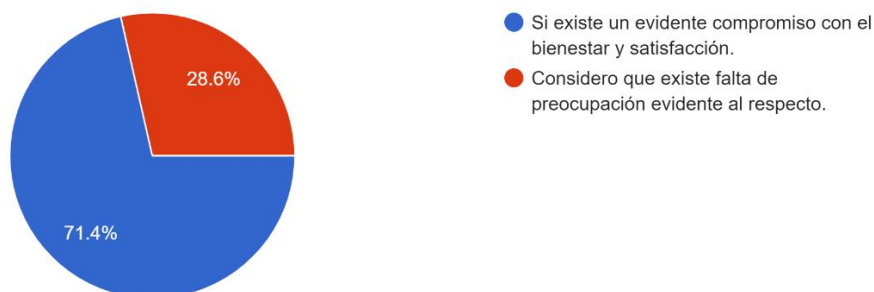
*Contacto con personas encargadas del proceso de selección*

**Figura 9.**

*Encargados del proceso de selección.*



Para finalizar con el apartado de selección se puede comprender que desde la percepción de los trabajadores en su mayoría la organización si se preocupa por el bienestar de los trabajadores y realiza distintos procesos para generar un nivel de satisfacción adecuada y que permita la estabilidad de sus colaboradores (Figura 10). Al respecto en la entrevista realizada se expresa “La Merced si se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, Las acciones en primera instancia está en el cumplimiento del 100% de las prestaciones sociales, afiliaciones a salud, pensión, caja de compensación familiar, existe pago de tiempo suplementario, días de descanso y existe estímulos a través de bonificaciones.La Empresa ofrece estabilidad laboral”.

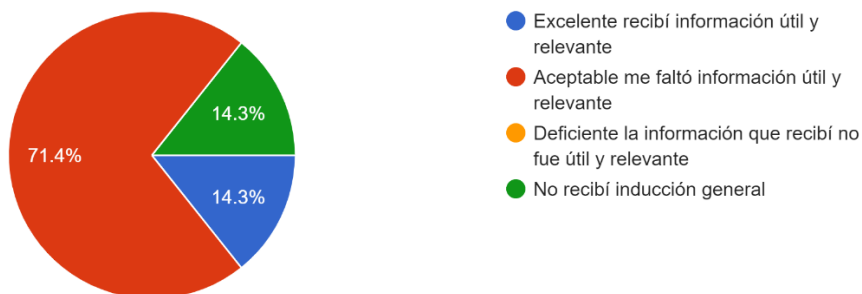
**Figura 10.***Percepción de bienestar y satisfacción laboral*

En cuanto al proceso de inducción tanto general como específica, para la mayoría de colaboradores si bien existe una información útil y relevante esta no se considera suficiente, pues no se cuenta con un protocolo determinado. Ello repercute también en que los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, higiene y limpieza y atención al cliente se conocen de forma superficial mas no se apropian eficazmente por los trabajadores (Figura 11 y 12). Al respecto, de acuerdo con lo evidenciado en la entrevista aplicada al profesional de talento humano, la inducción general aborda los siguientes temas: Actividad principal de la Organización, Historia de Organización, Estructura Organizacional, Misión y Visión, Principios y Valores, Sistema de Evaluación de personal, Clasificación de faltas y control disciplinario, Sanciones y memorandos, Áreas de trabajo, Manual Operativo, Presentación de compañeros, Recorrido instalaciones, Horarios Laborales, Riesgos asociados a la actividad laboral, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de no consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, Reglamento de Seguridad y salud en el trabajo, Rutas de Evacuación puntos de encuentro, plan de emergencias, Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, Brigadas de emergencia, Comité de convivencia laboral, Coordinadores de apoyo de evacuación, Accidente de trabajo, incidente de trabajo,

enfermedad laboral. De este modo, cabe indagar por qué si se contemplan esos elementos en el proceso de inducción, estos no son de conocimiento o no son percibidos por el personal. Entonces, si bien se está brindando un proceso de inducción, desde la percepción de los trabajadores este no logra evidenciar una información suficiente para el ingreso a la empresa y el inicio de sus labores, reconociendo que no existe una distinción de fases entre inducción general y específica, lo cual brinda a la presente propuesta la oportunidad de generar una propuesta que contribuya a esta necesidad.

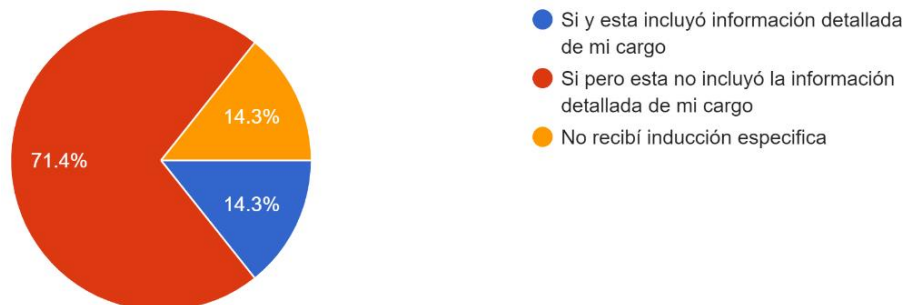
**Figura 11.**

*Percepción de la etapa de inducción general*



**Figura 12.**

*Percepción de la etapa de inducción específica*



En complemento, se expone que, en cuanto a los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, se brinda explicación de clases de riesgo, caídas a un mismo nivel, caídas de alturas, quemaduras y clases de quemaduras, cortes con objetos herramientas cortopunzantes.

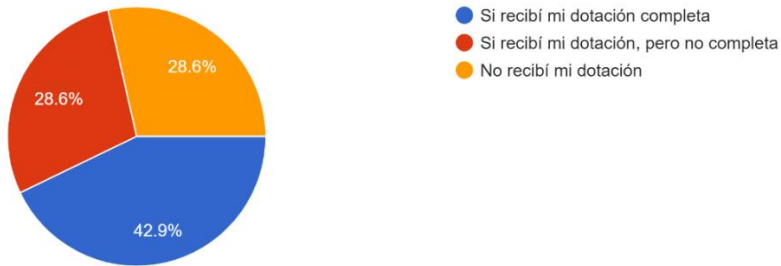
Asimismo, se complementa con pausas activas, exámenes de ingreso, periódicos y de retiro, la aplicación de batería de riesgos y capacitaciones permanentes, lo cual supone un insumo importante con el cual ya cuenta la organización.

Algunas de las capacitaciones que se llevan a cabo están asociadas a la atención de clientes, generando periodos de observación, explicación en atención en manejo de herramientas digitales, conocimiento de carta y protocolos de atención y servicio. Además, de acuerdo con lo evidenciado en la entrevista se expresa que el personal empieza en un periodo de trabajo en ventas como auxiliar, levantamiento de loza y actividades complementarias y el conocimiento de la carta en donde están plasmados los productos que elaboran en La Merced. Después de este periodo una vez se observa la actitud del colaborador se entrena en el manejo de las plataformas de ventas. En complemento se dicta capacitación en Buenas Practicas De Manufactura (BPM), manejo de formatos de trazabilidad, materias primas y productos terminados, formatos de limpieza, desinfección y control de plagas, lo cual va de la mano con el área de Control de Calidad.

En cuanto a las herramientas de trabajo y dotaciones no existe un consenso, algunos de trabajadores exponen que recibieron su dotación completa al ingresar, no obstante la mayoría no recibieron dotación o esta no se entregó completa. Cabe destacar que la entrega adecuada de insumos para el trabajo permite a la empresa minimizar cualquier riesgo laboral a causa de no contar con los elementos necesarios para el desarrollo de la labor (Figura 13).

### **Figura 13**

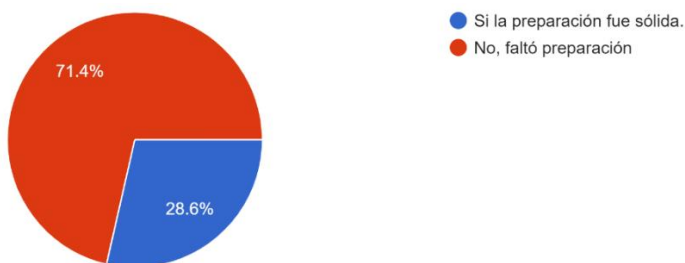
*Percepción sobre dotación y herramientas de trabajo*



En este orden de ideas, se puede concluir sobre el proceso de inducción de acuerdo a la percepción de los trabajadores que este es un proceso que requiere una mejor preparación, garantizando un mejor ajuste tanto en la organización como en las nuevas labores que se van a desempeñar, previniendo accidentes o incidentes laborales, generando una mejor atención al cliente, conociendo las herramientas de trabajo y permitiendo al área de talento humano generar un seguimiento adecuado de sus trabajadores (Figura 14). Ello coincide con lo expuesto por el profesional de talento humano quien refiere “...estamos tratando de mejorar en este momento, estamos incluyendo parámetros que vayan acorde a las sugerencias del área de Seguridad y salud en el trabajo, la Aseguradora De Riesgos Laborales y normatividad del Ministerio de trabajo”

#### **Figura 14.**

*Percepción general del proceso de inducción.*



**Diagnostico proceso de selección e inducción Organización la Merced.** A partir de la información recabada en los instrumentos aplicados, se logró obtener una visión integral del estado actual de la organización en cuanto a los procesos de selección e inducción, evidenciando las siguientes categorías.

***Claridad del proceso de selección e inducción.*** acerca del proceso de selección, se reconoce que la percepción del mismo por parte de los trabajadores es difusa, pues no existe claridad sobre la estructura y sus fases. Esto también sucede con el proceso de inducción, pues si bien se reconoce que este se brinda, no existe una diferenciación clara entre inducción general y específica, responsables, formatos y otros elementos que contribuyen a la normalización del proceso.

***Percepción del proceso de selección e inducción.*** Frente a esta categoría se evidencia que el común denominador es que el proceso de selección de La Merced es sencillo, esto en los casos en los cuales el personal pasa por un proceso de selección lo cual no sucede con todo el personal pues cabe mencionar que algunos trabajadores no se someten a unaselección y en ocasiones es mediado por recomendaciones. En cuanto a la inducción la percepción general apunta a que la información brindada no es suficiente, pues es importante brindar más allá de conocimiento superficiales una adecuada capacitación en temas como procedimientos de seguridad, salud laboral, higiene, atención al cliente y otras áreas relevantes para el desempeño laboral, es así como se evidencia la importancia de la construcción de un protocolo a fin de normalizar el proceso de inducción general y específica. Cabe destacar que La Organización la Merced no se encuentra actualmente en un punto cero puesto que ha venido fortaleciendo sus procesos de capacitación realizando

entrenamientos específicos sobre manejo de herramientas digitales, atención al cliente y conocimiento del menú, además los nuevos trabajadores ingresan en un periodo de prueba antes de avanzar a responsabilidades mayores.

***Características del proceso de selección e inducción.*** Entre las características del proceso de selección se reconoce que este en la mayoría de los casos se realizó en un margen de 1 a 2 semanas, no se cuenta con pruebas psicotécnicas, y el contacto con los responsables del proceso es limitado. Acerca del proceso de inducción este actualmente aborda diversos temas, no obstante, no existe una estructura clara además existe discrepancia al tratar el tema de la entrega de dotaciones y herramientas, pues algunos trabajadores reciben su dotación completa al ingresar y otros sin embargo deben esperar.

***Bienestar y satisfacción laboral.*** Al respecto de esta categoría se evidencia que en su mayoría los trabajadores reconocen que la empresa se preocupa por su bienestar y satisfacción laboral.

En resumen, La organización La Merced cuenta con un punto de partida significativo en cuanto a sus procesos de selección e inducción, pues se reconoce que ya existe una aplicación de los mismos, no obstante, se identifican áreas de mejora que evidencian una clara necesidad en la estandarización, protocolización y normalización de la selección e inducción como procesos vinculados a la Gestión del Talento Humano.

### ***Segundo objetivo***

Respecto del segundo objetivo el cual es proponer el proceso de selección de manera estandarizada dentro del Restaurante la Merced SAS. La presente propuesta se desarrolla de la siguiente manera:

#### **Proceso de selección**

***Proceso de reclutamiento.*** Teniendo la cuenta las necesidades de la empresa e identificando los perfiles requeridos se inicia el proceso con una solicitud de cargos por proveer necesarios dentro del proceso de convocatoria, se evidencia la importancia de realizar y aplicar dentro de la empresa los dos tipos de convocatoria, de ese modo es importante identificar su significado.

#### **Tabla 2.**

##### *Proceso de convocatoria*

<b>Nombre del cargo</b>	Cargo a convenir
<b>Número de vacantes</b>	A convenir
Las hojas de vida deben ser enviadas al siguiente correo electrónico:	
<b>ASUNTO</b>	Cargo – Nombre – Área de gestión humana

Se reconoce que el proceso de convocatoria y reclutamiento de la organización La Merced debe atender la importancia los medios desde donde se puede atraer candidatos para la empresa y los lugares desde donde se puede obtener el personal, mejorando los canales de difusión de la información.

En ese sentido, se reconoce la importancia de realizar un proceso de convocatoria interna y externa a partir de la identificación de los procesos organizacionales, de la siguiente manera:

*Convocatoria interna.* Dentro de la organización La Merced se reconoce el desarrollo de convocatorias internas, si bien estas son las que se manejan en mayor medida, se debe reconocer la importancia de las mismas y su difusión, a través de estrategias como el ascenso, es decir poder crecer dentro de la organización o las transferencias hacia cargos con el mismo rango pero que pueden potenciar otras habilidades del trabajador. Los medios de difusión por lo que cuales se realizará este proceso a nivel interno dentro de la organización La Merced son: Vía WhatsApp, correo electrónico, carteleras institucionales, por medio de estos procesos, las personas podrán participar en las convocatorias y ser ubicados nuevamente e incluso ascendidos.

*Convocatoria externa.* Las convocatorias externas permiten brindar oportunidades a nuevas personas que cuenten con las capacidades para desarrollar las funciones requeridas. De esta manera, para la convocatoria externa dentro de la organización La Merced se propone a la organización La Merced hacerlo por medio de la caja de compensación familiar- COMFAMILIAR de Nariño, el SENA, y por medio de las redes sociales más utilizadas.

*Contenido de la convocatoria.* Para dar cumplimiento a los procesos organizacionales de selección, es importante que dentro de la organización La Merced se establezcan algunos requerimientos para captar a las personas y recibir hojas de vida en un correo electrónico: la información que se propone para reconocer este proceso es la siguiente:

- ✓ Características generales de la vacante
- ✓ Fecha de cierre de la convocatoria

- ✓ Correo electrónico de la empresa
- ✓ Promedio del salario a convenir

**Perfil de cargo.** Respecto del perfil de cargo, este debe considerar, la denominación del cargo, puesto al que se reporta, Misión del cargo ¿Por qué lo hace? ¿Cómo lo hace?, funciones ¿Qué hace?, competencias requeridas, educación y experiencia requerida (Anexo 5).

**Procedimiento.** El procedimiento que se propone consta de cuatro pasos, el filtro de hojas de vida, aplicaciones de pruebas, entrevista e informe de selección, para ello, se verifica en primera instancia el cumplimiento del perfil de cargo y condiciones de la convocatoria de las hojas de vida allegadas, se llama a los participantes preseleccionados para la realización de pruebas psicotécnicas, que estén relacionadas con el área al que la persona se postula, se recomienda focalizarse en cada área, realizando un proceso de evaluación de las pruebas encontradas. Las pruebas que se pueden utilizar pueden enfocarse en la medición de capacidades, cumplimiento y satisfacción en el puesto de trabajo, entre otro tipo de pruebas que deben ser analizadas. Para las personas que superen de forma exitosa las pruebas psicotécnicas se las llamará para realizar entrevista. Y finalmente se diligencia un informe del proceso de selección de la persona elegida, en donde se consolide el proceso de entrevista y los resultados de las pruebas.

**Filtro de hojas de vida.** Mediante el filtro de hojas de vida, se busca analizar que la información cumpla con los requisitos de la convocatoria y el perfil de cargo, a través de este proceso se puede reconocer la experiencia y habilidades del colaborador, desde este punto esta actividad permite verificar el cumplimiento de cada uno de los pasos a los que se debe presentar la personas, identificando las capacidades, experiencias, destrezas y

conocimientos que inciden en el desarrollo de las funciones del cargo y ayudan en el proceso de productividad dentro de la organización, con el fin de verificar y unificar la información se recomienda implementar un formato único de hoja de vida (anexo 6).

*Pruebas.* con el propósito de establecer el proceso de selección de manera estandarizada dentro del Restaurante la Merced SAS, se presentan tres pruebas con las cuales se busca aportar en los procesos de incorporación a la empresa a partir del reconocimiento de características de personalidad, valores y comportamientos orientados a la acción, que permitan a través de un proceso estructurado encontrar el candidato o los candidatos idóneos para cada cargo. Cabe mencionar, que para ello es de suma importancia la vinculación del área de talento humano o el psicólogo de la organización.

En este orden de ideas, se presentan las siguientes pruebas:

*Test Wartegg.* Este test está orientado a la unificación y construcción de sentido de una serie de signos separados, buscando identificar diferencias individuales, así, los dibujos que realiza cada participante muestran la vivencia en ocho áreas específicas. Según Castro (2004) desde la perspectiva conductista, los estímulos que aquí se presentan se traducen en conductas observables del individuo. Así, se permite vislumbrar un acercamiento a las características de personal de la persona.

*Prueba Valantí.* El cuestionario de Valores-Antivalores VALANTI, busca medir una escala de valores a partir de escoger uno u otro ítem, midiendo el juicio de una persona frente a una determinada situación en donde el sujeto se ve enfrentado y debe tomar una decisión, siendo posible identificar un sistema de creencias con el que se identifica el sujeto y las dimensiones a las cuales le otorga mayor valor; en este orden de ideas, permite a las empresas realizar un proceso de selección en el cual los candidatos y futuros trabajadores se

encuentren en coherencia con los valores más importantes para la organización (Merchán y Lamadrid, 2019).

*Prueba situacional.* Este procedimiento consiste en elegir el candidato idóneo para el puesto de trabajo a partir de su capacidad de resolución de problemas aterrizados al área de desempeño, mediante situaciones que podrían sucederle en su puesto de trabajo y que permitirán evidenciar cuales son las herramientas y recursos con las que cuenta (Palomino, 2018). (Anexo 7).

### **Tabla 3.**

*Protocolo de aplicación de pruebas situacional y psicotécnicas - Restaurantes La Merced  
Pasto (N)*

<b>Objetivo:</b> Verificar la idoneidad de los candidatos para la vacante a partir de la aplicación de pruebas psicotécnicas y situacionales			
<b>Responsable:</b> Área de talento Humano Organización La Merced			
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Verificador</b>
<b>Fase de aplicación</b>			
1	Citación de candidatos	Talento humano cita a cada uno de los potenciales candidatos al cargo	Base de datos
2	Aplicación de test Wartegg	Se explica a los participantes que se realizará la aplicación de una prueba de personalidad, en la cual no existen respuestas buenas ni malas, deben responder de acuerdo a lo que ellos consideren pertinente, en seguida el personal de talento humano se dispone a entregar el formato de hoja de respuestas el cual debe ser diligenciado en un tiempo de no superior a 30 minutos.	Hoja de respuestas test Wartegg

3	Aplicación prueba Valanti	Se explica a los participantes que la segunda prueba a aplicar es la prueba de valores y antivalores Valanti, se le indica al evaluado que marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro de la hoja de respuestas según la importancia que le da a cada frase en su vida personal, asimismo, en la segunda parte debe marcar cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro para la frase más inaceptable, según su juicio, teniendo en cuenta que las únicas opciones de respuestas son: 0-3, 1-2, 2-1 y 3-0.	Hoja de respuestas Prueba Valanti
4	Aplicación prueba situacional	Se explica a los participantes que la siguiente prueba es de tipo situacional, en la cual se presentarán estudios de caso y se requiere evidenciar que harían ellos para darle solución, se indica que al igual que las anteriores pruebas no existen respuestas buenas ni malas y que es muy importante su honestidad al momento de dar respuesta.	Formato prueba situacional
<b>Fase calificación</b>			
5	Calificación de test Wartegg	Teniendo en cuenta el manual de prueba el profesional obtiene un análisis de fortalezas y aspectos de mejora identificados en los recuadros correspondientes a las 8 áreas y construye el informe de selección.	Manual de prueba e informe de selección
6	Calificación prueba Valanti	Se abre tabla de Excel y se modifica nombre, edad, sexo, cargo y estudios y en la parte inferior izquierda, se diligencian los datos	Excel, Informe de selección

		registrados en la primera columna de la hoja de respuestas y se los transcribe, al finalizar la pregunta 30, dar enter y se genera el informe el cual se puede imprimir directamente y/o anexar al informe de selección	
7	Calificación prueba situacional	Se califica la prueba situacional teniendo en cuenta la facultad de los trabajadores para la resolución efectiva de problemas desde el estudio de caso. Para ello el personal de talento humano se puede apoyar en el formato de observación en el cual brinda un concepto cualitativo y cuantitativo calificando de 1 a 5 según el desempeño en cada apartado.	Formato de observación e informe de selección
<b>Fase análisis y resultados</b>			
8	Informe general	Los resultados obtenidos en cada prueba este se anexan al informe de selección en el apartado resultados de pruebas y de acuerdo al concepto se califica al postulante como recomendado, opcional o no recomendado para el cargo.	Informe de selección
9	Comunicación de resultados	Para las personas que superen de forma exitosa las pruebas psicotécnicas se las llamará para realizar entrevista.  No obstante, se debe tener en cuenta que las pruebas psicotécnicas no pueden ser de carácter excluyente ya que la información preferiblemente debe corroborarse en el proceso de entrevista, de manera que al finalizar la	Informe de selección  Base de Datos

---

puntuación obtenida en conjunto  
 permitirá la elección del mejor  
 candidato.

---

*Entrevista.* Para el proceso de entrevista de la Organización La Merced se propone abordar aspectos como presentación personal, porte y actitud, lenguaje, puntualidad, corroborar datos de la hoja de vida en todas las áreas y una evaluación de eventos críticos en donde el entrevistador evalúe las capacidades de los candidatos considerando como podría actuar dentro de la organización teniendo en cuenta sus experiencias previas, como se presenta a continuación:

**Tabla 4.**

*Formato entrevista La Merced*

<b>FECHA</b>	
<b>CARGO VACANTE</b>	
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	
<b>Listado de áreas a evaluar en entrevista</b>	
<b>Observación (este apartado está destinado para el entrevistador, quien debe observar al candidato y dar respuesta a las siguientes preguntas)</b>	
Aspecto físico y presentación personal	¿Cómo calificaría el cuidado personal y forma de vestir del candidato?
Porte y actitud	¿Cómo es la postura del candidato? ¿mantiene contacto visual? ¿muestra seguridad?
Lenguaje	¿Las respuestas del candidato son fluidas y coherentes?
Puntualidad	¿El candidato llegó puntual a su entrevista?
<b>Corroboración de datos de la hoja de vida (El entrevistador con la hoja de vida del candidato corrobora datos personales, familiares académicos y laborales)</b>	

Área personal	Vamos a verificar sus datos personales ¿su nombre/ cédula/ dirección/ edad/ teléfono/ estado civil es?
Área familiar	¿Háblenos de usted, su familia y con quien vive? ¿Si llamáramos a XXX como lo describiría?
Área académica	¿Háblenos de su formación académica? (corroborar certificados en la hoja de vida)
Área laboral	En su hoja de vida refiere que ha trabajado en XXX ¿cuáles eran sus funciones? ¿describame un día de trabajo? Si llamamos a su último cargo, ¿Qué concepto negativo y positivo podrían brindarnos? ¿Porque se retiró de su cargo anterior? (corroborar certificados en la hoja de vida).
<b>Entrevista de eventos críticos (el entrevistador evalúa las capacidades de los candidatos considerando como podría actuar dentro de la organización teniendo en cuenta sus experiencias previas)</b>	
Auto concepto	Díganos 2 cualidades a nivel personal y laboral y 2 aspectos de mejora a nivel personal y laboral ¿cómo cree que estos pueden afectar su labor en la Organización La Merced?
Proyección	Que metas tiene en su vida y que está haciendo para conseguirlas
Seguridad	¿Qué tiene usted que no tengan los demás candidatos que lo hagan atractivo para este cargo?
Planeación y gestión	¿Cómo es su metodología de trabajo?
Liderazgo y relaciones interpersonales	Cuéntenos alguna si alguna vez lideró un proceso y de ser así como motivó al equipo de trabajo ¿En su experiencia como ha aportado en un grupo de trabajo para cumplir alguna meta? ¿Ha tenido algún roce con un compañero como lo manejó? Si llamamos a un compañero, ¿Qué diría de usted como líder y compañero?
Responsabilidad	Cuéntenos una experiencia en la cual se cometió un error ¿Cómo lo resolvió?
Resolución de conflictos	¿Puede comentar alguna experiencia donde haya logrado resolver un conflicto? ¿Cuéntenos si alguna vez tuvo una experiencia de acoso laboral?

*Informe de selección.* El informe de selección representará el soporte final para la organización a través del cual se deja evidencia de lo abordado en las diferentes fases del proceso y el resultado final.

**Tabla 7.**  
*Formato Informe de selección organización la Merced*

<b>Informe de selección organización la merced</b>
<b>Cargo al que aspira:</b>
<b>Informe realizado por:</b>
<b>Fecha de elaboración:</b>
<b>Datos personales</b>
<b>Nombre:</b>
<b>Cedula</b>
<b>Edad:</b>
<b>Dirección:</b>
<b>Teléfono:</b>
<b>Estado civil:</b>
<b>Datos familiares:</b>
<b>Datos académicos:</b>
<b>DATOS LABORALES</b>
<b>Empresa</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Funciones:</b>
<b>Tiempo Laborado:</b>
<b>Empresa</b>
<b>Cargo:</b>
<b>Funciones:</b>
<b>Tiempo Laborado:</b>
<b>Empresa</b>
<b>Cargo:</b>

---

**Funciones:**

---

**Tiempo Laborado:**

---

---

**Resultados de pruebas**

---

**Fortalezas**

---

**Aspectos de mejora**

---

**Resultados de la entrevista**

---

**Fortalezas**

---

**Aspectos de mejora**

---

**Concepto**

---

---

**El aspirante se califica para el cargo como:**

**No**                      **Opcionado**                      **Recomendado**  
**recomendado**    \_\_\_\_\_                      \_\_\_\_\_                      \_\_\_\_\_

**FIRMA**

-----

### *Tercer objetivo*

**Protocolo Proceso De Inducción Organización La Merced.** El presente protocolo del proceso de inducción, se vincula al último objetivo específico que es proponer el proceso de inducción del personal del restaurante La Merced

En este orden de ideas, con el proceso de inducción se pretende facilitar el proceso de adaptación a la empresa y al nuevo puesto de trabajo, en el caso de los colaboradores de nuevo ingreso generando un mayor sentido de pertenencia, motivación hacia el trabajo y consolidando la forma en que se deben prestar los servicios.

Para ello, se desarrollan una serie de pasos que parten de lo general a lo particular, considerando que la inducción se debe realizar en dos momentos, inducción general e inducción específica, el primer proceso que se desarrolla dentro de este procedimiento es iniciar con el proceso de integración a la organización mediante la presentación de la misión, visión, organigrama de la entidad, ejes estratégicos. A continuación, se presenta el protocolo propuesto:

### **Protocolo proceso de inducción**

**Tabla 8.**

*Responsables del proceso de inducción*

<b>Inducción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Temas</b>
General	<b>Gerencia</b>	Bienvenida
	Talento Humano	Historia de la institución
		Plataforma estratégica
		Políticas institucionales

		Organigrama y mapa de procesos
		Reglamento interno
		Evaluación de desempeño
	Otras áreas	Sistema de gestión de calidad
		Seguridad y salud en el trabajo
		Gestión de residuos
		Seguridad y Vigilancia
Específica	Jefe inmediato	Recorrido por la organización.
		Objetivos del área de trabajo y perfil de cargo.
		Horario, turnos y permisos.
		Utilización de los equipos de protección personal.
		Asignación de la primera tarea de trabajo.

### **Protocolo de Inducción general.**

***Bienvenida.*** La persona que inicia el proceso de inducción presenta su nombre y cargo, el orden del día con los temas que se van a tratar en la jornada, los encargados de cada temática, y la duración de la inducción. Se da a conocer al nuevo colaborador que esta es una organización que se ha venido posicionando en la región debido a la calidad de sus procesos, la cual se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, quienes van a contar con todas sus prestaciones de ley y reitera la importancia de cómo cada cargo en la organización aporta para lograr los objetivos institucionales. Finalmente, se menciona la importancia del proceso de inducción y de su participación activa.

***Historia de la institución.*** La persona a cargo presenta la reseña histórica de la institución, en la cual se tiene en cuenta:

Tipo de institución

Cómo surgió

Evolución

Aporte de la organización a la región

***Plataforma estratégica.*** La persona a cargo presenta la plataforma estratégica, haciendo énfasis en como cada cargo aporta en la que la Organización La Merced sea una mejor empresa cada día, para ello se tiene en cuenta:

Misión

Visión

Objetivos estratégicos

Valores empresariales

***Políticas institucionales.*** La persona a cargo realiza la presentación de las políticas institucionales, reconociendo que estas buscan aportar en la calidad de vida laboral y el bienestar tanto de los clientes de la organización La merced como de sus colaboradores.

Política seguridad y salud en el trabajo.

Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.

Política de prevención del acoso laboral.

Política de gestión integral.

Otras políticas

**Organigrama.** La persona a cargo a través de medios audiovisuales da a conocer el organigrama de la organización con el fin de que el personal de nuevo ingreso reconozca las diferentes áreas, responsables, y procesos.

**Reglamento interno.** Se da a conocer que existe un reglamento interno, se mencionan algunas generalidades y se habla de la importancia de que el colaborador de manera autónoma conozca sobre este reglamento.

**Evaluación de desempeño.** La persona a cargo explica cuál es el modelo de evaluación de desempeño que se maneja en la organización.

**Sistema de gestión de calidad.** Se da a conocer en qué consiste el sistema de gestión de calidad y su importancia en la organización.

**Seguridad y salud en el trabajo.** Se da a conocer en qué consiste el sistema de general de seguridad y salud en el trabajo, su importancia en la organización y brevemente los avances, programas y estrategias que se promueven en torno al bienestar laboral. Entre ellos se mencionan aspectos generales y legales de la seguridad y salud en el trabajo, política SST, reglamento de higiene y seguridad industrial, funcionamiento de los comités SG-SST (confirmación y funciones):

Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)

Comité de convivencia laboral

Plan de emergencia, peligros y riesgos asociados a la labor y su control, prevención de accidentes y enfermedades laborales (definición y reporte), procedimientos seguros para el desarrollo de la tarea, derechos y deberes del sistema de riesgos laborales. Reporte de actos y condiciones inseguras, protocolos de bioseguridad, canales de comunicación con el área de SST.

***Gestión de residuos.*** Se da a conocer en qué consiste la gestión de residuos y la importancia que tiene en la organización.

***Seguridad y vigilancia.*** Se da a conocer en qué consisten el proceso de seguridad y vigilancia y la importancia que tienen en la organización.

***Evaluación.*** Finalmente, se aplica la evaluación para verificar la transmisión y apropiación de información y evaluación de la calidad de la jornada.

### **Protocolo de Inducción específica.**

***Presentación con el jefe inmediato.*** El área de talento humano presenta al nuevo colaborador con su jefe inmediato, este da inicio a la inducción específica, reconoce la importancia del colaborador en el cargo que va a desempeñar y explica que este proceso tendrá una duración de al menos una semana.

***Recorrido por la organización.*** Se realiza un recorrido por las instalaciones de la organización haciendo una breve reseña del funcionamiento de los diferentes servicios y se presenta al nuevo colaborador con sus compañeros de trabajo.

***Objetivos del área de trabajo y perfil de cargo.*** El jefe inmediato da a conocer al nuevo colaborador cuál es el objetivo del área, como el colaborador aporta para conseguir este objetivo, explica cuáles serán las funciones del cargo, la importancia de estas, las competencias requeridas y como el desarrollo de estas aportarán en su crecimiento personal, los procedimientos propios del área y el manejo de los medios tecnológicos y herramientas si se requiere.

***Horario, turnos y permisos.*** El jefe inmediato da a conocer cuál será su horario de trabajo, de ser necesario cómo se organizan los turnos y cuál es el funcionamiento para el acceso a permisos y vacaciones.

***Utilización de los equipos de protección personal.*** El jefe inmediato explica al nuevo colaborador cuáles son los equipos de protección necesarios para su cargo, porque son importantes, cómo hacer uso de ellos y como su uso adecuado promueve el bienestar y la seguridad del propio colaborador y de los usuarios. Para este aspecto se puede apoyar con el área de SST.

***Formato de inducción.*** El jefe inmediato registra junto con el personal de nuevo ingreso el formato de Inducción Especifica, una vez terminada en los tiempos definidos.

***Evaluación.*** El jefe inmediato elabora la evaluación de inducción específica en el Formato de Evaluación, y realiza la aplicación al personal que recibe la inducción específica.

***Asignación de la primera tarea de trabajo.*** El jefe inmediato asigna al nuevo personal su primera tarea la cual estará bajo su supervisión y acompañamiento dando inicio al periodo de prueba.

***Formatos.***

***Formato de inducción.*** Mediante este formato el colaborador corrobora mediante su firma que recibió inducción general y específica (anexo 8)

***Formato de evaluación.*** Mediante este formato el colaborador corrobora los aprendizajes de la jornada (anexo 9).

## Conclusiones

En cuanto al primer objetivo el cual fue realizar un diagnóstico del actual proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS. La presente propuesta logró evidenciar que, si bien ya existen unas bases al interior de la organización en lo referido a los procesos de selección e inducción, estos no se encuentran normalizados, por lo cual no se evidencia completa claridad en los trabajadores respecto de los procesos y sus fases, lo anterior resalta la importancia de generar protocolos orientadores, formatos y otros elementos que permitan no solo dar mayor estructura y organización al proceso sino también dejar registro y evidencia física o digital, corroborando así la ejecución de los procesos y la satisfacción de los trabajadores con los mismos, ello posiblemente se verá reflejado en una mejor adherencia al cargo, mayor productividad, mayor prevención, cumplimiento de objetivos organizacionales y cumplimiento de su propia misión y visión.

Frente al objetivo de Proponer el proceso de selección de manera estandarizada dentro del Restaurante la Merced SAS, a partir de la presente propuesta se logra consolidar un proceso estructurado y organizado que puede contribuir en una mayor eficacia, de esta manera, se encuentran tres fases de gran importancia, en primera instancia la definición del proceso de reclutamiento, generando claridad sobre los tipos de convocatoria (interna o externa), los medios de difusión y la información que esta debe contener. Esto se complementa con una adecuada realización de los perfiles de cargo, los cuales pueden orientar al personal de talento humano en la búsqueda de una nueva incorporación reconociendo aquellos elementos fundamentales y por supuesto un procedimiento que conlleve una serie de pasos ordenados como el filtro de hojas de vida, aplicación de pruebas de personalidad, valores y situacional, lo cual puede ser un recurso útil para el proceso de entrevista posterior a través de la cual se pueden evaluar las diferentes áreas, culminando

con un informe de selección, siendo este a su vez una fuente de verificación para validar el proceso realizado.

Acerca del tercer objetivo el cual consistió en proponer el proceso de inducción del personal del restaurante La Merced, se evidencia dentro del proceso diagnóstico que, si bien este ya era un proceso que se estaba desarrollando, no existía una diferenciación clara de inducción general y específica, su paso a paso y la consolidación de formatos, por lo cual la presente propuesta permitió consolidar un protocolo que contemple los diferentes momentos de la inducción tanto general como específica.

Para finalizar se concluye que esta propuesta logró formular la normalización del proceso de selección e inducción dentro del Restaurante la Merced SAS para fortalecer el proceso de gestión del talento humano, a través del desarrollo de sus tres objetivos específicos.

## Referencias

- Agudelo, C. y Saavedra, M., (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional, *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20 (2), 1-20, ISSN: 1669-7634. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Bello, F., y Guerra, F. (2014). La encuesta como instrumento de construcción teórico-metodológico (Elementos para su reflexión). *Revista mañongo*, (42), 241-259.
- Calderón, A. M., Figueroa, M. P., y Jiménez, J. A. (2016). *Diseño de los procesos de reclutamiento y selección de personal en la clínica oftalmológica Praga de la ciudad de San Juan de Pasto*. (trabajo de posgrado). Universidad Jorge Tadeo Lozano – Universidad de Nariño.  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/25305/Dise%C3%B1o%20de%20los%20Procesos%20de%20Reclutamiento%20y%20Selecci%C3%B3n%20de%20Personal%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, D. M. C., Quispe, R. Z., Espinoza, M. D., y Ramírez, R. E. R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de la Educación*. <http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/114/275>
- Castro, D (2004). *Manual de interpretación del test de Wartegg*.
- Charry, S. (2021). *Selección de personal*. (tesis de posgrado). Fundación Universidad De América.  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8066/1/287856-2020-III-GTH..pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc grawhill.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>

f

Creswell. (2005). *Educational research : planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*.USA: Pearson education.

Díaz, D. M., Devia, D. M., Fernández, C. A., Beltrán, Y. M., y Fori, L. (2021). *Propuesta de un plan para el proceso de selección de personal basado en competencias para la empresa Aliños la Garza, Pasto–Nariño, a fin de impulsar el cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos para el año 2021*.(trabajo de pregrado).

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41139/dmdiazga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013).

La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.

Fuster, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico.

*Propósitos y representaciones*, 7(1), 201-229.

Gumucio, J. R., (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional, *Perspectivas*, 26), 129-152, ISSN: 1994-3733.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>

Hernández, R., Fernández, R.,y Baptista. P., (2014). *Metodología de la investigación*.

Mexico: McGrawHillEducation.

Ipanaqué Feria, A. del C. (2021). Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la organización?.*Gestión En El Tercer Milenio*,24(48), 85–92.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21822https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21822/17413>

Madero, S., (2012); Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones, *Monterrey – México*, Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a03.pdf>

Merchan, K. y Lamadrid, R. (2019). *Diseño de una metodología de selección de personal obrero en la empresa constructora LyM SAS*. Tesis de maestría. Fundación Universidad del Norte. <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/9264/141219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo. Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950*. Diario Oficial No 27.407 del 9 de septiembre de 1950.

Naranjo, R., (2012); El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla, *Pensamiento y gestión*, N 2, Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a05.pdf>

Palomino, M., (2018), Diseño de pruebas situacionales que apoyen los procesos de selección de personal en la compañía gaseosa Hipinto, S.A.S, *Universidad pontificia Bolivariana*. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5544/digital\\_37275.pdf?sequence=1](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5544/digital_37275.pdf?sequence=1)

Percy-Zayas, I., y Martínez-Delgado, E. (2023). Diseño de un procedimiento para el reclutamiento y selección online de candidatos. *Ciencias Holguín*, 29(1).

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181574471001/html/>

Piedra Mayorga, V. M., Granillo Macias, R., Vázquez Alamilla, M. A., y Rodriguez

Moreno, R. (2023). Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción del personal: perspectivas y tendencias. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 10(19), 61-69.

<https://doi.org/10.29057/escs.v10i19.9820https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/9820/9802>

Presidencia de la República de Colombia. (1993). *Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No 41.148, del 23 de diciembre de 1993.

Presidencia de la República de Colombia. (2012). *Ley 1562 de 2012. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional*. Diario Oficial No 48.437, del 11 de julio de 2012.

Presidencia de la República de Colombia. (2015). *Decreto Reglamentario 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Diario Oficial No 49.592, del 26 de mayo de 2015.

Quintero Celis, Y. A., y Cárdenas Laverde, R. P. (2021). *Evidencias de validez en la entrevista de selección: Una revisión sistemática*. (Monografía para optar al título de Psicóloga). Universidad de Cundinamarca.

<https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/3694/VALIDEZ%20DE%20LA%20ENTREVISTA%20DE%20EMPLEO%20->

[%20UNA%20REVISI%c3%93N%20SISTEM%c3%81TICA.pdf?sequence=1&isAl  
lowed=y](#)

Ramírez, G., (2004), Proceso de inducción y entrenamiento, *Administradora de riesgos profesionales Suramérica,*

[https://www.arlsura.com/pag\\_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducccion.  
pdf](https://www.arlsura.com/pag_serlinea/distribuidores/doc/documentacion/inducccion.pdf)

Vanegas, Y. L., Torres, L. Y. Y., y Pataquiva, J. C. (2018). *Protocolo de entrevista inicial para proceso de selección de personal.* (tesis de grado). Universidad Cooperativa

De Colombia .[https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd72b65a-  
d298-46fb-a41b-6f39c28d7810/content](https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd72b65a-d298-46fb-a41b-6f39c28d7810/content)

Yunda, J. (2021). *Caracterización De Los Métodos De Reclutamiento Y Selección Que Utilizan Las Empresas De La Ciudad De Santiago De Cali En El Área De Recursos Humanos Para El Año 2021.* (Trabajo De Grado). Universidad Del Valle.

[https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70eeb510-7275-  
44c4-a652-b327f57bd2c7/content](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70eeb510-7275-44c4-a652-b327f57bd2c7/content)

## Anexos

### Anexo 1.

#### Entrevista responsable de talento humano



**Objetivo:** La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información valiosa sobre los procesos de selección e inducción en La Organización La Merced.

#### *Proceso de Selección:*

1. ¿Puede contarnos cómo es el proceso de selección para ingresar a trabajar en La Merced?
2. ¿En qué aspectos se diferencia el proceso de selección de La Merced de otros procesos de selección?
3. En su Caso ¿Cuáles fueron los procesos por los que tuvo que pasar para poder ingresar a trabajar en La Merced?
4. Durante el proceso de selección en La Merced, ¿Qué tipo de pruebas se aplican?
5. En su opinión, ¿considera que el proceso de selección desarrollado por La Merced tiene algún nivel de dificultad particular?
6. ¿Cuánto tiempo dura un proceso de selección desde el inicio hasta la confirmación de una contratación?
7. ¿Quiénes son las personas encargadas de realizar cada uno de los pasos dentro del proceso de selección en La Merced?
8. Por último, ¿cree que La Merced se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y por su satisfacción laboral? ¿Qué acciones o políticas se han desarrollado en este sentido?

#### *Proceso de Inducción:*

1. ¿Puede describir cómo se desarrolla la etapa de inducción general?
2. En su caso particular ¿Recibió una inducción específica relacionada con su puesto de trabajo? ¿Puede compartir detalles sobre lo que incluyó?
3. ¿Qué información se proporciona sobre los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo?

4. ¿Se brinda entrenamiento en técnicas de servicio y atención al cliente como parte del proceso de inducción? ¿Cómo se lleva a cabo?
5. ¿Se le proporciona información al personal que ingresa sobre los menús y la preparación de alimentos durante la etapa de inducción? ¿De qué manera se aborda este aspecto?
6. ¿Se proporciona información sobre los procedimientos de higiene y limpieza durante el proceso de inducción? ¿De qué manera se aborda este aspecto?
7. Respecto al uso de equipo de cocina y herramientas, ¿se realiza algún tipo de entrenamiento específico durante la inducción?
8. ¿Considera que la etapa de inducción en este momento es adecuada para desempeñar los diferentes cargos en La Merced?

## Anexo 2.

### Encuesta para trabajadores



Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información valiosa sobre la experiencia de los trabajadores en los procesos de selección e inducción en La Organización La Merced

Link :[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmrP5Evk-bszsGHluXABg6Ds\\_8HTo3fHxDIcuswUANVUtrfQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmrP5Evk-bszsGHluXABg6Ds_8HTo3fHxDIcuswUANVUtrfQ/viewform?usp=sf_link)

#### ***Proceso de Selección:***

¿Cómo fue su proceso de selección para ingresar a trabajar en La Merced?

- a. Fue un proceso con varias fases
- b. Ingrese por recomendación
- c. Ingrese como practicante
- d. No tuve un proceso de selección

¿En qué aspectos se diferencia el proceso de selección de La Merced de otros procesos de selección en los que haya participado anteriormente?

- a. A diferencia de otros procesos La merced brinda claridad en los pasos a seguir
- b. A diferencia de otros procesos La merced No brinda claridad en los pasos a seguir
- c. Este es mi primer proceso de selección

¿Tuvo que pasar por un proceso para poder ingresar a trabajar en La Merced?

- a. Si tuve que pasar por un proceso que incluía entregar Hoja de vida, entrevista y exámenes médicos
- b. No pase por ningún proceso

¿Durante su proceso de selección en La Merced, ¿le aplicaron algún tipo de pruebas?

- a. Si me aplicaron pruebas
- b. No me aplicaron pruebas

¿Considera que el proceso de selección desarrollado por La Merced tiene algún nivel de dificultad particular?

- a. Es un proceso desafiante

- b. Es un proceso sencillo
- c. No tengo una opinión sobre el proceso

¿Cuánto tiempo duró su proceso de selección desde el inicio hasta la confirmación de su contratación?

- a. Fue inmediato
- b. Entre 1 y 2 semanas
- c. Superior a las 2 semanas

¿Tuvo la oportunidad de tener contacto con las personas encargadas de llevar a cabo este proceso?

- a. Si tuve contacto durante todo el proceso
- b. Solo tuve contacto en algunas fases del proceso
- c. No tuve ningún contacto

¿Sabe quiénes fueron las personas encargadas de realizar cada uno de los pasos dentro del proceso de selección en La Merced?

- a. Talento humano
- b. Gerencia
- c. Todas las anteriores
- d. Ninguno de los anteriores

¿Cree que La Merced se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y por su satisfacción laboral?

- a. Si existe un evidente compromiso con el bienestar y satisfacción.
- b. Considero que existe falta de preocupación evidente al respecto.

***Proceso de Inducción:***

¿Cómo calificaría fue su experiencia en la etapa de inducción general?

- a. Excelente recibí información útil y relevante.
- b. Aceptable me faltó información útil y relevante
- c. Deficiente la información que recibí no fue útil y relevante
- d. No recibí inducción general

¿Recibió una inducción específica relacionada con su puesto de trabajo?

- a. Si y esta incluyó información detallada de mi cargo
- b. Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo
- c. No recibí inducción específica

¿Le proporcionaron información sobre los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo durante su proceso de inducción?

- a. Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud de manera clara
- b. Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros
- c. No recibí información al respecto

Al ingresar a la organización, usted recibió todos los elementos dotaciones para desarrollar su trabajo adecuadamente

- a. Si recibí mi dotación completa
- b. Si recibí mi dotación, pero no completa
- c. No recibí mi dotación

¿Recibió entrenamiento en técnicas de servicio y atención al cliente como parte de su proceso de inducción?

- a. Si recibí un entrenamiento efectivo
- b. No recibí entrenamiento en servicio al cliente.

¿Recibió información sobre los procedimientos de higiene y limpieza durante su proceso de inducción?

- a. Si recibí información clara y suficiente
- b. No recibí información al respecto

Respecto al uso de herramientas, ¿recibió entrenamiento específico durante su inducción?

- a. Si recibí entrenamiento completo
- b. Si recibí entrenamiento, pero no fue suficiente
- c. No recibí entrenamiento sobre herramientas

¿Considera que la etapa de inducción le preparó adecuadamente para desempeñar sus funciones en La Merced?

- a. Si la preparación fue sólida.
- b. No, faltó preparación

## Anexo 3.

## Vacío de información encuesta trabajadores

N	¿Estoy de acuerdo en participar de esta encuesta?	¿Cómo fue su proceso de selección para ingresar a trabajar en La Merced?	¿En qué aspectos se diferencia el proceso de selección de La Merced de otros procesos de selección en los que haya participado anteriormente?	¿Tuvo que pasar por un proceso para poder ingresar a trabajar en La Merced?	¿Durante su proceso de selección en La Merced, ¿le aplicaron algún tipo de pruebas?	¿Considera que el proceso de selección desarrollado por La Merced tiene algún nivel de dificultad particular?	¿Cuánto tiempo duró su proceso de selección desde el inicio hasta la confirmación de su contratación?	¿Tuvo la oportunidad de tener contacto con las personas encargadas de llevar a cabo este proceso?	¿Sabe quiénes fueron las personas encargadas de realizar cada uno de los pasos dentro del proceso de selección en La Merced?	¿Cree que La Merced se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y por su satisfacción laboral?
1	Si, estoy de acuerdo	No tuve un proceso de selección	Este es mi primer proceso de selección	No pase por ningún proceso	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Entre 1 y 2 semanas	Solo tuve contacto en algunas fases del proceso	Todas las anteriores	Considero que existe falta de preocupación evidente al respecto.
2	Si, estoy de acuerdo	Fue un proceso con varias fases	Este es mi primer proceso de selección	Si tuve que pasar por un proceso que incluía entregar Hoja de vida, entrevista y exámenes médicos	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Entre 1 y 2 semanas	Solo tuve contacto en algunas fases del proceso	Talento humano	Si existe un evidente compromiso con el bienestar y satisfacción.
3	Si, estoy de acuerdo	Ingrese por recomendación	Este es mi primer proceso de selección	Si tuve que pasar por un proceso que incluía entregar	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Entre 1 y 2 semanas	Solo tuve contacto en algunas fases del proceso	Todas las anteriores	Si existe un evidente compromiso con el

				Hoja de vida, entrevista y exámenes médicos						bienestar y satisfacción.
4	Si, estoy de acuerdo	No tuve un proceso de selección	A diferencia de otros procesos La Merced No brinda claridad en los pasos a seguir	No pase por ningún proceso	No me aplicaron pruebas	No tengo una opinión sobre el proceso	Entre 1 y 2 semanas	Solo tuve contacto en algunas fases del proceso	Talento humano	Si existe un evidente compromiso con el bienestar y satisfacción.
5	Si, estoy de acuerdo	Ingrese como practicante	Este es mi primer proceso de selección	No pase por ningún proceso	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Fue inmediato	No tuve ningún contacto	Ninguno de los anteriores	Si existe un evidente compromiso con el bienestar y satisfacción.
6	Si, estoy de acuerdo	Ingrese como practicante	A diferencia de otros procesos La Merced No brinda claridad en los pasos a seguir	No pase por ningún proceso	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Fue inmediato	Solo tuve contacto en algunas fases del proceso	Gerencia	Si existe un evidente compromiso con el bienestar y satisfacción.
7	Si, estoy de acuerdo	Ingrese por recomendación	A diferencia de otros procesos La Merced No brinda claridad en los pasos a seguir	Si tuve que pasar por un proceso que incluía entregar Hoja de vida, entrevista y exámenes médicos	No me aplicaron pruebas	Es un proceso sencillo	Entre 1 y 2 semanas	No tuve ningún contacto	Talento humano	Considero que existe falta de preocupación evidente al respecto.

N	¿Cómo calificaría fue su experiencia en la etapa de inducción general?	¿Recibió una inducción específica relacionada con su puesto de trabajo?	¿Le proporcionaron información sobre los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo durante su proceso de inducción?	¿Al ingresar a la organización, usted recibió todos los elementos dotaciones para desarrollar su trabajo adecuadamente?	¿Recibió entrenamiento en técnicas de servicio y atención al cliente como parte de su proceso de inducción?	¿Recibió información sobre los procedimientos de higiene y limpieza durante su proceso de inducción?	Respecto al uso de herramientas, ¿recibió entrenamiento específico durante su inducción?	¿Considera que la etapa de inducción le preparó adecuadamente para desempeñar sus funciones en La Merced?
1	Aceptable me faltó información útil y relevante	Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros	Si recibí mi dotación, pero no completa	Si recibí un entrenamiento efectivo	No recibí información al respecto	Si recibí entrenamiento, pero no fue suficiente	Si la preparación fue sólida.
2	Excelente recibí información útil y relevante	Si y esta incluyó información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud de manera clara	Si recibí mi dotación completa	Si recibí un entrenamiento efectivo	Si recibí información clara y suficiente	Si recibí entrenamiento completo	Si la preparación fue sólida.
3	Aceptable me faltó información útil y relevante	Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros	Si recibí mi dotación, pero no completa	Si recibí un entrenamiento efectivo	Si recibí información, pero no fue clara y suficiente	Si recibí entrenamiento, pero no fue suficiente	No, faltó preparación
4	Aceptable me faltó información útil y relevante	Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud de manera clara	No recibí mi dotación	Si recibí un entrenamiento efectivo	Si recibí información, pero no fue clara y suficiente	No recibí entrenamiento sobre herramientas	No, faltó preparación
5	No recibí inducción general	No recibí inducción específica	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros	No recibí mi dotación	No recibí entrenamiento en servicio al cliente.	No recibí información al respecto	No recibí entrenamiento sobre herramientas	No, faltó preparación

6	Acceptable me faltó información útil y relevante	Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros	Si recibí mi dotación completa	No recibí entrenamiento en servicio al cliente.	No recibí información al respecto	No recibí entrenamiento sobre herramientas	No, faltó preparación
7	Acceptable me faltó información útil y relevante	Si pero esta no incluyó la información detallada de mi cargo	Si recibí información sobre los procedimientos de seguridad y salud, pero estos no fueron lo suficientemente claros	Si recibí mi dotación completa	No recibí entrenamiento en servicio al cliente.	Si recibí información, pero no fue clara y suficiente	Si recibí entrenamiento, pero no fue suficiente	No, faltó preparación

## Anexo 4

### Entrevista profesional de talento humano



**Objetivo:** La presente entrevista tiene como objetivo recopilar información valiosa sobre los procesos de selección e inducción en La Organización La Merced.

#### *Proceso De Selección*

1-. ¿Puede contarnos como es el proceso de selección para ingresar a trabajar en La Merced?

La selección empieza desde el momento que el aspirante presenta su hoja de vida, en donde se observa la experiencia laboral, en que cargos se ha desempeñado y de acuerdo a esto se va clasificando las hojas de vida de acuerdo a su perfil.

Una vez seleccionada las hojas de vida se hace estudio de antecedentes disciplinarios, Policía Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General y Anotaciones Signin.

Se presentan los aspirantes a una entrevista presencial de ser admitidos se procede a dictar charla de inducción de generalidades, sistema de seguridad y en el trabajo.

Existen 2 días de observación en las actividades que va a desempeñar el funcionario en los cuales mirara si el ofrecimiento cumple o no las expectativas de ser aceptadas se procede a contratación. Para la entrada inicia un proceso de conocer el nombre de las entidades para afiliación de pensión y salud, se envía al personal a exámenes ocupacionales y salud. Se elabora contrato; 3 contratos iniciales por un mes cuarto contrato por un año. Existen algunos cargos que requieren enviar al personal a poligrafía.

2-. ¿En qué aspectos se diferencia el proceso de selección de la Merced de otros procesos de selección?

Realmente no conocemos procesos de selección definidos, pero hemos escuchados de algunas empresas que realizan visitas domiciliarias, exámenes psicoactivos, exámenes de competencias.

3-. En su caso ¿Cuáles fueron los procesos por los que tuvo que pasar para poder ingresar a trabajar en La Merced?

Para mi ingreso dentro de la organización únicamente se me hizo una entrevista

4-. Durante el proceso de selección de la Merced ¿Qué tipo de pruebas se aplican?

Únicamente de hace prueba de poligrafía a los cargos de dinero y responsabilidad

5-. En su opinión. ¿Considera que el proceso de selección desarrollado por la Merced tiene algún nivel de dificultad particular?

Realmente el proceso de selección de personal de la Merced es muy sencillo

6-. ¿Cuánto tiempo dura el proceso de selección desde el inicio hasta la confirmación de una contratación?

El proceso de selección con consultas de antecedente 3 días

7-. ¿Quiénes son las personas encargadas de realizar cada uno de los pasos dentro del proceso de selección en la Merced?

Entrevista Subgerente, el resto del proceso de selección lo realiza El jefe de Talento Humano

8-. Por ultimo. ¿Cree que la Merced se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y por la satisfacción laboral? ¿Qué acciones o políticas se han desarrollado en este sentido?

En la Merced si se preocupa por el bienestar de sus colaboradores, Las acciones en primera instancia está en el cumplimiento del 100% de las prestaciones sociales, afiliaciones a salud, pensión, caja de compensación familiar, existe pago de tiempo suplementario, días de descanso y existe estímulos a través de bonificaciones.

La Empresa ofrece estabilidad laboral

### ***Proceso De Inducción:***

1-. ¿Puede describir cómo se desarrolla la etapa de inducción general?

Se realiza una charla con el personal en ella se describe:

Actividad principal de la Organización

Historia de Organización  
 Estructura Organizacional  
 Misión y Visión  
 Principios y Valores  
 Sistema de Evaluación de personal  
 Clasificación de faltas y control disciplinario  
 Sanciones y memorandos  
 Áreas de trabajo  
 Manual Operativo  
 Presentación de compañeros  
 Recorrido instalaciones  
 Horarios Laborales  
 Riesgos asociados a la actividad laboral  
 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo  
 Política de no consumo de alcohol y sustancias psicoactivas  
 Reglamento de Seguridad y salud en el trabajo  
 Rutas de Evacuación puntos de encuentro, plan de emergencias  
 Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo  
 Brigadas de emergencia  
 Comité de convivencia laboral  
 Coordinadores de apoyo de evacuación  
 Accidente de trabajo, incidente de trabajo, enfermedad laboral

2-. En su caso particular. ¿Recibió una inducción específica relacionada con su puesto de trabajo? ¿Puede compartir detalles sobre lo que incluye?

En mi caso particular no recibí inducción al cargo.

Los pasos de inducción fueron creados por mi experiencia adquirida y mi preparación académica

3-. ¿Qué información se proporciona sobre los procedimientos de seguridad y salud en el trabajo?

Explicación de clases de riesgo con ejemplos, caídas a un mismo nivel, caídas de alturas, quemaduras y clases de quemaduras, cortes con objetos herramientas cortopunzantes.

Momentos de relajación, pausas activas

Capacitaciones permanentes, control de accidentes laborales

Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro

Baterías de salud

Baterías

psicosociales

4-. ¿Se brinda entrenamiento en técnicas de servicio y atención al cliente como parte del proceso de inducción? ¿Como se lleva a cabo?

Si se presenta capacitación e inducción en atención a clientes. Periodos de observación, explicación en atención en manejo de herramientas digitales, conocimiento de carta y protocolos de atención y servicio.

5-. ¿Se le proporciona información al personal que ingresa sobre los menús y la preparación de alimentos durante la etapa de inducción? ¿De que manera se aborda este aspecto?

El personal empieza en un periodo de trabajo en ventas como auxiliar, levantamiento de loza y actividades complementarias y el conocimiento de la carta en donde están plasmados los productos que elaboran en la merced. Después de este periodo una vez se observe la actitud del colaborador entra al manejar las plataformas de ventas.

6-. ¿Se proporciona información sobre los procedimientos de higiene y limpieza durante el proceso de inducción? ¿De que manera se aborda este aspecto?

Se dicta capacitación en BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM), manejo de formatos de trazabilidad materias primas y productos terminados, formatos de limpieza, desinfección, control de plagas. Existe dentro la empresa un área de Control de Calidad conformado por un equipo idóneo para desarrollar este particular.

7-. Respecto al uso de equipo de cocina y herramientas, ¿se realiza algún tipo de entrenamiento específico durante la inducción?

La empresa si dicta charlas al personal que específicamente llega a trabajar, con apoyo de maquinaria y herramientas. Se orienta en el manejo simple de funcionamiento. En detalles mas particulares existe un área de desarrollos y de infraestructura (área de mantenimiento).

8-. ¿Considera que la etapa de inducción en este momento es adecuada para desempeñar los diferentes cargos en la Merced?

Tenemos una capacitación que estamos tratando de mejorar en este momento, estamos incluyendo parámetros que vayan acorde a las sugerencias del área de Seguridad y salud en el trabajo, la Aseguradora de riesgos laborales y normatividad del Ministerio de trabajo.

## Anexo 5

### PERFIL DE CARGO

**Nombre del cargo:**

**Descripción del cargo**

**A quien se reporta**

¿Qué hace? (funciones que cumple)	
¿Cómo lo hace? (a través de qué herramientas realiza su trabajo)	
¿Por qué lo hace? (Objetivo de su trabajo)	
¿Dónde lo hace? (lugares donde trabaja)	
¿Cuándo lo hace? (tiempo y días de trabajo)	

#### ANALISIS DEL CARGO

Educación	
Experiencia	
Responsabilidades	

Observaciones:

---



---



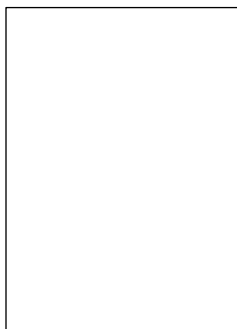
---

**Anexo 6.**

FORMATO ÚNICO

**HOJA DE VIDA LA MERCED**

Foto del colaborador



1. Datos personales						
Nombre completo						
Documento de identificación		Sexo	F	<input type="radio"/>	M	<input type="radio"/>
Fecha y lugar de nacimiento	Día	<input type="text"/>	Mes	<input type="text"/>	Año	<input type="text"/>
	País					
	Departamento					
	Municipio					
Correo electrónico		Teléfono				
2. Formación académica						
<b>PRIMARIA</b>						
Institución						
Fecha de inicio		Fecha de culminación				
<b>SECUNDARIA</b>						
Institución						
Fecha de inicio		Fecha de culminación				
<b>EDUCACIÓN SUPERIOR</b>						
Modalidad académica		Nº semestres aprobados				
Título obtenido		Terminación	Mes		Año	
3. Experiencia Laboral						
<b>Empleo actual</b>						
Empresa o entidad						
Departamento		Municipio				
Fecha de ingreso		Fecha de retiro				
Empresa o entidad						
Departamento		Municipio				
Fecha de ingreso		Fecha de retiro				
<b>Empleo o contrato anterior</b>						
Empresa o entidad						

Departamento		Municipio	
Fecha de ingreso		Fecha de retiro	
Empresa o entidad			
Departamento		Municipio	
Fecha de ingreso		Fecha de retiro	
<b>4. Habilidades (Describa las habilidades que puede destacar dentro del ambiente laboral)</b>			

**Firma del colaborador**

\_\_\_\_\_

**Firma del jefe de personal**

\_\_\_\_\_

NOTA: Este formato de hoja de vida debe ser diligenciado por los colaboradores que han sido seleccionados dentro de la empresa.

**Anexo 7.**

---

**FORMATO SITUACIONAL ORGANIZACIÓN LA MERCED**

---

**Instrucción:**

A continuación, usted encontrará cinco situaciones, por favor léalas atentamente y responda las preguntas formuladas. Tenga en cuenta que a través de este proceso se abordarán otras experiencias laborales

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. Mencione alguna oportunidad en la que usted se vio involucrado en una situación tensionante debido a una actitud de un cliente

¿Qué paso?

---

¿Cuándo paso?

---

¿Por qué paso?

---

¿Cuál era la actitud del cliente?

---

¿De qué forma manejó esa situación?

---

**INFLUENCIA E IMPACTO**

Mencione alguna oportunidad en la haya tenido que explicar a un cliente para que pudiera adquirir cierto producto

¿Cuándo sucedió?

---

¿Cómo sucedió?

---

¿Qué tuvo que explicarle al cliente?

---

¿Qué estrategias que implementó?

---

¿Qué resultado obtuvo?

---

### **TRABAJO EN EQUIPO**

Mencione alguna situación en la cual usted aportó a su equipo de trabajo para cumplir determinada meta

¿Dónde?

---

¿Cuál fue la situación?

---

¿Qué rol desempeñaban los integrantes del equipo?

---

¿Cuál fue su aporte?

---

¿Qué acciones implementó?

---

### **COMPROMISO**

Describa una situación en la cual debido a alguna actividad su jefe le solicitó quedarse tiempo adicional en su jornada laboral

¿Dónde sucedió?

---

¿Por qué le pidieron que se quedará tiempo adicional?

---

¿Cuánto tiempo le pidieron que se quedará?

---

¿Estuvo de acuerdo?

---

¿Aceptó la petición de su jefe? Si o no ¿Por qué?

---

**Anexo 8.****Formato de inducción**

<b>CARGO</b>	
<b>NOMBREYAPELLIDOS</b>	

<b>FORMATO DE INDUCCIÓN</b>				
<b>TEMAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA Y HORA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>INDUCCIÓN GENERAL</b>				
Historia de la institución				
Plataforma estratégica				
Políticas institucionales				
Organigrama				
Reglamento interno				
Evaluación de desempeño				
Sistema de gestión de calidad				
Seguridad y salud en el trabajo				
Gestión de residuos				
Seguridad y vigilancia.				
<b>INDUCCIÓN ESPECÍFICA</b>				
Presentación con el jefe inmediato				
Recorrido por la organización				
Objetivos del área de trabajo y manual de funciones				
Horario, turnos y permisos				
Utilización de los equipos de protección personal				

---

**NOMBRE DEL TRABAJADOR**
**CEDULA**

**Anexo 9****Evaluación de inducción**

Nombre:		Identificación:	
Área		Cargo:	
Fecha:		Tema:	

Responda:

1. ¿En qué consiste el modelo de Gestión Integral de Calidad

---

---

---

---

2. ¿Cuáles son los Valores Organizacionales?

---

---

---

---

3. ¿Cómo se reporta un accidente laboral

---

---

---

---

4. ¿Qué es un incidente?

---

---

---

---

5. ¿Cómo se clasifican los residuos

---

---

---

---

6. Nombre tres comités que son de interés general

---

---

---

---

7. ¿Qué es acoso laboral?

---

---

---

---