

TRABAJO DE GRADO  
ESTUDIO DE CASO RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA  
DE LA ORGANIZACIÓN DE MAC CENTER

ANGIE LISETH NARANJO BONILLA  
LIZETH DANIELA PEREZ RODRIGUEZ

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CUN)  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SEDE VIRTUAL 2021

TRABAJO DE GRADO

ANGIE LISETH NARANJO BONILLA  
LIZETH DANIELA PEREZ RODRIGUEZ

TRABAJO DE GRADO - 51124

MARTHA CUELLAR

MAYO DEL 2021

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CUN)  
ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SEDE VIRTUAL 2021

## Tabla de contenido

### Contenido

Tabla de contenido .....	3
Tabla de Ilustración.....	7
Resumen.....	9
Introducción .....	14
Problemática Recursos Humanos en el área Administrativa .....	17
Tabla 1 .....	17
Ejes del Talento Humano.....	17
1. Entrevista con la Psicóloga de la compañía.....	19
2. Pruebas psicotécnicas.....	20
3. Entrevista con el Jefe Inmediato del cargo .....	22
4. Polígrafo.....	23
5. Visita domiciliaria de la psicóloga a la persona postulada del cargo. ....	24
6. Exámenes médicos.....	25
General .....	34
Específicos .....	34
Metodología .....	34
Identidad Estratégica.....	35
Futuro Preferido .....	35
Valores Corporativos .....	36

Caracterización de la empresa Mac Center.....	38
Tabla 2 .....	38
Beneficios .....	39
Muestra .....	40
Instrumento .....	40
Análisis .....	44
Modalidades de Selección.....	59
1. Describir el proceso de contratación de Mac Center en el área administrativa en el periodo del año 2016 al 2021 .....	60
2. Caracterizar las habilidades blandas del personal del área administrativa de la empresa Mac Center.....	62
Dimensiones de las Habilidades blandas .....	62
Indicadores de las Habilidades blandas .....	63
3. Diseñar una herramienta para el área Recursos Humanos de la organización de Mac Center para la mejora de contratación del personal externo del área administrativa de la compañía. ....	65
2. Acorta los procesos de selección .....	65
3. Toda la información está en el mismo lugar.....	66
4. La implantación y el mantenimiento son más económicos .....	66
5. El contacto con el candidato puede ser más fluido.....	67
Resultados.....	73
Tabla 3 .....	74
Tabla 4 .....	75
Tabla 5 .....	76

Tabla 6 .....	77
Tabla 7 .....	78
Tabla 8 .....	79
Tabla 9 .....	80
Tabla 10 .....	81
Tabla 11 .....	82
Tabla 12 .....	83
Anexos .....	84
Bibliografía .....	88
Conclusiones .....	92
Referencias.....	95
Entrevista .....	95
Pruebas de poligrafía 180G.....	95
Entrevista jefe inmediato .....	95
Poligrafía.....	95
Visita domiciliaria.....	95
Exámenes médicos.....	95
Mac Center servicio Express .....	95
DANE .....	95
El siguiente link es la página donde se encuentra el instrumentó de investigación de Recursos Humanos en el área Administrativa.....	96
Sistema Estadístico Nacional.....	96
Modelo de contratación convencional .....	96

Habilidades blandas .....	96
El siguiente link es donde se encuentra la herramienta ANDANAPE desarrollada para esta investigación .....	96
Ficha técnica .....	96
Análisis de resultados .....	96
Bitácora autores .....	96

## Tabla de Ilustración

Ilustración 1 Entrevista con la Psicóloga .....	19
Ilustración 2 Correo de invitación pruebas psicotécnicas .....	20
Ilustración 3 Manual pruebas Psicotécnicas .....	21
Ilustración 4 Entrevista jefe inmediato .....	22
Ilustración 5 Pruebas de poligrafía .....	23
Ilustración 6 Visita domiciliaria.....	24
Ilustración 7 Exámenes médicos.....	25
Ilustración 8 Servicio Express .....	27
Ilustración 9 Indicadores de mercado laboral por ciudad .....	28
Ilustración 10 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2011-2021 .....	29
Ilustración 11 Tasa de desempleo 2017-2021.....	30
Ilustración 12 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2010-2019 .....	31
Ilustración 13 Distribución porcentual, según ramas de actividad noviembre 2020- enero 2021	32
Ilustración 14 Población ocupada, desocupada e inactiva noviembre-enero 2019-2021 .....	33
Ilustración 15 Instrumento de investigación .....	41
Ilustración 16 Instrumento de investigación .....	42
Ilustración 17 Instrumento de investigación .....	42
Ilustración 18 Instrumento de investigación .....	43
Ilustración 19 Instrumento de investigación .....	43
Ilustración 20 Instrumento de investigación .....	44
Ilustración 21 Respuestas instrumento de investigación .....	46
Ilustración 22 Respuestas instrumento de investigación .....	47
Ilustración 23 Respuestas instrumento de investigación .....	48
Ilustración 24 Respuestas instrumento de investigación .....	49
Ilustración 25 Respuestas instrumento de investigación .....	50
Ilustración 26 Respuestas instrumento de investigación .....	51

Ilustración 27 Respuestas instrumento de investigación .....	52
Ilustración 28 Respuestas instrumento de investigación .....	53
Ilustración 29 Respuestas instrumento de investigación .....	54
Ilustración 30 Respuestas instrumento de investigación .....	55
Ilustración 31 Respuestas instrumento de investigación .....	56
Ilustración 32 Respuestas instrumento de investigación .....	57
Ilustración 33 Respuestas instrumento de investigación .....	58
Ilustración 34 Modelo de contratación del personal .....	61
Ilustración 35 Habilidades blandas .....	64
Ilustración 36 Herramienta ANDANAPE .....	68
Ilustración 37 Herramienta ANDANAPE .....	69
Ilustración 38 Herramienta ANDANAPE .....	70
Ilustración 39 Herramienta ANDANAPE .....	71
Ilustración 40 Herramienta ANDANAPE .....	72
Ilustración 41 Distribución porcentual.....	84
Ilustración 42 Distribución porcentual.....	85
Ilustración 43 Distribución porcentual.....	86
Ilustración 44 Distribución porcentual.....	87

## Resumen

En las organizaciones hoy en día, es importante el reclutamiento y la selección de personal, por esta razón tienen un apoyo con el área de Recursos Humanos en la empresa de Mac Center encargados de llevar todas estas actividades, además están encargados de organizar y maximizar el desempeño del talento humano que hay en la organización y así mismo garantizar la productividad por medio del aprovechamiento de sus capacidades y habilidades; la compañía debe afrontar un desafío desde el año 2016 hasta el año 2021 para mantenerse en el mercado y así lograr objetivos con respecto a la selección del personal en los cargos Administrativos.

Con lo anterior es importante el reclutamiento y la selección del personal que apoyan los Recursos Humanos de la empresa Mac Center, hacer más amena la contratación para el área Administrativa, la gestión del talento humano implica diferentes niveles y funciones de diseño y de cargos de reclutamiento de la selección de acuerdo al área de formación, implica comprensión, evaluación de desempeño y de planeación estratégica.

En el proceso se realizan 6 filtros de selección con un paso a paso para ingresar a la organización, primero entrevista con la psicóloga, segundo se realizan las pruebas psicotécnicas enviadas al correo electrónico llamadas 180G y consisten en medir las capacidades de los participantes requerido en la empresa, tercero es la entrevista con quien va hacer el jefe inmediato del candidato para la empresa, el siguiente filtro son las pruebas de poligrafía, después se realiza visita domiciliaria con una psicóloga que estará a cargo de verificar en las condiciones donde vive, con quien vive, y a que se dedican los demás familiares, de allí ejercerán otra opinión para continuar con el proceso de selección del personal para la empresa, el proceso final son los exámenes médicos que realizan normalmente antes de firmar contrato.

La selección inadecuada de personal provocaría problemas en la productividad ya que esto dañaría los objetivos y logros que se han llevado a cabo durante todo el tiempo de la organización, la productividad se vería afectada en el área de Online ya que es solo una persona la que se encarga de facturar los pedidos de los clientes cuando compran en la plataforma Mac

Center, los reprocesos sería que si la persona no es eficiente para este cargo se atrasaría el proceso de entrega Express que le ofrece la organización para generar más empatía con los clientes porque sus pedidos llegarían en menos de 36 horas a su destino.

Como se menciona anteriormente, Mac Center ha tenido recaídas al momento de contratar el personal porque no tienen en cuenta que hay personas que no conocen los procesos que se llevan ejerciendo; también se evidencia que hay profesionales que no se están desempeñando en los cargos Administrativos y laboran en otras áreas que no corresponden con sus estudios por la falta de experiencia.

Llegando así a formar la pregunta problema planteada para esta investigación cualitativa, junto con ella la respalda unos objetivos específicos que ayudaron a resolver el problema evidenciado, para ello el instrumento utilizado en esta investigación fueron encuestas aplicadas al personal interno de la organización y para evidenciar desde la parte interna si se venía considerando una ruptura que evidenciaría conflicto entre los colaboradores y qué medidas se debían tomar para un correcto manejo de los Recursos Humanos en la empresa que seguirá llevando a flote de la mejor manera las áreas y en especial el área Administrativa.

Este artículo está constituido por una problemática investigativa realizada a la empresa Mac Center, donde se evidencia cómo realizan su actividad de reclutamiento del personal y los diferentes procedimientos para escoger sus candidatos ideales para el área Administrativa de la compañía, para ello se realizó un paso a paso de cómo está constituida la planeación estratégica para la elaboración y proceso de elegir nuevos colaboradores, también evidenciamos la tasa de desempleo que hay en la ciudad de Bogotá, desde el año 2020 se evidenció una crisis sanitaria en la cual se vieron afectadas varias empresas por los cierres y cuarentenas estrictas comandadas por el gobierno, de allí es donde dejaron desempleadas muchas personas y así mismo la tasa de desempleo subió notoriamente en el año 2021.

Se observa los comportamientos de la tasa global de participación, ocupación y desempleo en la ciudad de Bogotá del año 2011 al 2021. La tasa de desempleo en la ciudad de

Bogotá ha aumentado de manera notable por la afectación de la emergencia sanitaria a nivel global y causó el desempleo de muchos trabajadores por cierre de empresas. En la rama Administrativa del mes noviembre del 2020 al mes de enero del 2021 se observa el porcentaje de distribución de un 13,9%, en la variación de un -10,6% y en contribución de un -1,5p.

Mac Center con más de 12 años de experiencia en el mercado colombiano ofreciendo excelencia y experiencia a los clientes con sus dispositivos Apple y un extenso portafolio de productos de Audio, Conectividad, Accesorios, Protección y Personalización (Center, 2021).

El área Administrativa está conformada por 7 trabajadores enfocados en encontrar y capacitar el personal para su organización y para lograr los objetivos de una buena gestión del área encargada en Mac Center.

Los productos Apple fueron diseñados pensando en mejorar día a día no sólo en el ámbito personal sino también en el ambiente laboral, de forma que los empleados colaboren de forma innovadora ampliando las capacidades de las empresas a través de entrenamiento y soporte técnico especializado por parte de Mac Center como aliado Apple. Con el Apple Pencil y el iPad, puede anotar y hacer bocetos de sus ideas de formas más creativas. La entrega de los productos nunca superará 30 días calendario, máximo legal establecido por el Estatuto del Consumidor, a menos que de forma previa a dicho término Mac Center haya acordado un término superior con el Cliente. Una vez el Cliente reciba el producto, deberá verificar que este se encuentra en perfectas condiciones exteriores (Center, 2021).

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva.

Esta importancia no deriva del hecho que sea utilizada en tantos estudios de marketing si no de sus potenciales contribuciones al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias sociales como la psicología social, la sociología, la demografía, las ciencias económicas, las ciencias políticas, etc.

En efecto, la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Esta encuesta está compuesta por una serie de preguntas abiertas para que el personal de la organización que pueda expresarse libremente de acuerdo a lo que cada pregunta está solicitando, son 10 preguntas para conocer los fallos encontrados internamente.

“La selección abreviada, está prevista para aquellos casos en los cuales puedan adelantarse por procesos simplificados por las características del objeto a contratar, las circunstancias de contratación, cuantía, destinación del bien, obra o servicio” (Cabas Córdoba, 2018). Pero en la actualidad pueden identificarse dos modelos de selección fundamentales, que han recibido la denominación de modelo de selección tradicional y modelo de selección estratégica, respectivamente.

Estas dimensiones se refieren más a las características, conocimientos, habilidades y destrezas que una persona debe tener para poder ir creciendo tanto profesionalmente y dentro de la organización y así poder cumplir con lo pronosticado e ir alcanzando cargos más altos en la empresa. Las habilidades blandas del personal de la empresa Mac Center en general son buenas porque desempeñan y trabajan en conjunto en pro del mejoramiento continuo para su buen funcionamiento.

ANDANAPE tiene una finalidad de mejorar la contratación del personal de Mac Center, por medio de ella se puede hacer la postulación del candidato y referenciar de la mejor manera posible todas sus habilidades, experiencias y su información personal, para que el área encargada verifique los candidatos y así mismo se realice el proceso con un correcto orden y donde verifiquen absolutamente todos los datos correspondientes de cada persona.

Las influencias externas, los factores políticos y la cultura organizacional influyen en la cantidad de quejas y denuncias que Recursos Humanos debe responder. Dándose a conocer los análisis del instrumento de investigación donde se está caracterizando los resultados de los participantes de la empresa Mac Center, evidenciando las preguntas que quisieron expresar con respecto al área de Recursos Humanos en la parte Administrativa.

Observando las tablas se evidencia las opiniones de los encuestados con respecto al área de Recursos Humanos en la parte Administrativa, dándose a conocer los diferentes resultados que se encuentra en constante cambio para el bienestar de sus propios empleados.

Palabras clave: Empresa, Mac Center, Personal, Procesos, Recursos Humanos, Selección, Área Administrativa.

## Introducción

En las organizaciones hoy en día, es importante el reclutamiento y la selección de personal, por esta razón tienen un apoyo con el área de Recursos Humanos en la empresa de Mac Center encargados de llevar todas estas actividades, además están encargados de organizar y maximizar el desempeño del talento humano que hay en la organización y así mismo garantizar la productividad por medio del aprovechamiento de sus capacidades y habilidades; la compañía debe afrontar un desafío desde el año 2016 hasta el año 2021 para mantenerse en el mercado y así lograr objetivos con respecto a la selección del personal en los cargos Administrativos.

La gestión del talento de las personas implica diferentes niveles y funciones: primero la inserción del Recurso Humano que envuelve análisis y diseño de cargos, reclutamiento y selección, otro nivel es la formación que comprende la evaluación del desempeño, compensación y el último nivel las que realizan planeación estratégica del Recurso Humano (Rodríguez Moreno, 2019).

Mac Center es una Apple Premium Reseller que cuenta en la actualidad con 37 tiendas a nivel Nacional y una tienda Online. Con más de 12 años de experiencia en el mercado colombiano ofreciendo excelencia y experiencia a sus clientes con dispositivos Apple y un extenso portafolio de productos de Audio, Conectividad, Accesorios, Protección y Personalización (Center, 2021).

Mac Center cuenta con varias sedes, pero la de Online está ubicada en la ciudad de Bogotá en Salitre Plaza localidad Fontibón Zona (9).

En los últimos años, el discurso referente a los jóvenes en el trabajo se ha visto marcado desde la corriente principal, por el uso de un modelo ampliamente difundido, en donde los jóvenes son caracterizados en términos de generación millennial o generación., uno de los referentes primarios a la hora de hablar de generaciones, tanto en la academia, como en los

ámbitos de consultoría, medios de comunicación y marketing. Su disseminación y difusión, dice relación con su surgimiento, Estados Unidos, y la preocupación en los países desarrollados por enfrentar la baja de la mano de obra trabajadora joven frente a la inversión de sus pirámides poblacionales (Zavala Villalón & Frías Castro, 2018).

El logro de procesos de evaluación del desempeño unidos o ajustados, en los cuales se refleje que los desempeños individuales tributen al desempeño estratégico organizacional, es un desafío actual. La falta de unidad o ajuste entre ambos desempeños, se ha evidenciado como problema en encuestas mundiales, donde a nivel de empresas se observa inexistencia de vínculos entre los Recursos Humanos, la estrategia y los indicadores de gestión, y en las empresas cubanas también se ha manifestado esa desvinculación o carencia de integración (Cuesta SantosI, y otros, 2018).

Las ideas expuestas y los aspectos más resaltantes de las mismas, como la finalidad y las actividades que incluyen, se tiene que para efectos de esta investigación la GRH se entiende bajo el enfoque de sistema organizacional, que abarca los subsistemas de obtención, desarrollo, evaluación y mantenimiento de Recursos Humanos, los cuales implican la aplicación de estrategias que conlleven a la efectividad, creando para ello un ambiente favorable de trabajo (Guzmán González , 2016).

En la investigación realizada se observa que la tasa de desempleo para el año 2016 fue de un 8.7%, en el año 2017 fue de un 8,5%, en el año 2018 fue de un 8,8%, en el año 2019 fue de un 11,7%, en el año 2020 fue de un 10,6 % y en el 2021 de 17,6%, se identifica que la tasa de desempleo para estos últimos años subió considerablemente en la población colombiana de la ciudad de Bogotá (DANE, 2021).

Con lo anterior es importante el reclutamiento y la selección del personal que apoyan los Recursos Humanos de la empresa Mac Center, hacer más amena la contratación para el área Administrativa. La empresa ha afrontado un desafío del año 2016 hasta la fecha 2021 manteniéndose en el mercado y así lograr objetivos para estos altos cargos, la gestión del talento

humano implica diferentes niveles y funciones de diseño y de cargos de reclutamiento de la selección de acuerdo al área de formación, implica comprensión, evaluación de desempeño y de planeación estratégica; En el Dane 2016 se observa un déficit de 8.7% en el año 2017 fue un 8,5% hasta el año 2021 que es de 17,6% que enfoca la tasa de desempleo en los últimos tiempos de la población colombiana.

Este artículo está constituido por una problemática investigativa realizada a la empresa Mac Center, donde se evidencia cómo realizan su actividad de reclutamiento del personal y los diferentes procedimientos para escoger sus candidatos ideales para el área Administrativa de la compañía, para ello se realizó un paso a paso de cómo está constituida la planeación estratégica para la elaboración y proceso de elegir nuevos colaboradores, también la tasa de desempleo que hay en la ciudad de Bogotá, desde el año 2020 se evidenció una crisis sanitaria en la cual se vieron afectadas varias empresas por los cierres y cuarentenas estrictas comandadas por el gobierno, de allí es donde dejaron desempleadas muchas personas y así mismo la tasa de desempleo subió notoriamente al año 2021.

Llegando así a formar la pregunta problema planteada para esta investigación cualitativa, junto con ella la respalda unos objetivos específicos que ayudaron a resolver el problema evidenciado, el instrumento utilizado para esta investigación fueron las encuestas aplicadas al personal interno de la organización para verificar si desde la parte interna se venía considerando una ruptura que evidenciaría conflicto entre los colaboradores y qué medidas se debían tomar para un correcto manejo de los Recursos Humanos en la empresa que seguirá llevando a flote de la mejor manera las áreas y en especial el área Administrativa.

## Problemática Recursos Humanos en el área Administrativa

Hoy en día el talento humano es una base fundamental e importante para el desarrollo de una entidad o una institución y es que, cuando se refiere a la gestión del conocimiento, tienen que darse cuenta que esto no tiene que ser una imposición, una orden ni tampoco una norma, es más bien una construcción, el cual debe gestarse en el trabajo grupal cual deberá partir de las enseñanzas, conocimientos y experiencias adquiridas; las habilidades y actitudes propias de cada persona, de su socialización, adaptación a las necesidades y entorno propios de cada entidad o institución; también es importante el talento o la aptitud con que cada persona o trabajador tenga a bien a desarrollar en el proceso y en pro de la organización (Santos Luna, 2018).

Existe un distanciamiento entre lo enseñado y lo mantenido en el contexto universitario con respecto a las solicitudes de personal en las organizaciones, por ello cada empresa busca — mediante diferentes estrategias— atraer, reclutar y retener al talento humano, como bien se mencionó un problema es la falta de integración para realizar trabajo colaborativo con grupos interdisciplinarios, aspecto empático con la socioformación. Migrar de programas tradicionalistas centrados en contenidos acotados, portarse distanciados a continuar ese patrón y virar a efectuar un trabajo real y profundo para rescatar el talento humano ( Santoyo Ledesma & Luna Nemecio, 2019).

Tabla 1

### Ejes del Talento Humano

- 1) Desarrollar a individuos bajo el principio del desarrollo social sostenible, sobre todo en las generaciones más vulnerables.
- 2) Ponderar el desarrollo social sostenible al equilibrio entre los avances de la sociedad moderna para encaminarla a la sociedad del conocimiento.

- 3) Acentuar la combinación del talento humano y los procesos de desempeño.
- 4) Considerar el binomio Sociedad-Naturaleza como dos sistemas que constituyen uno mayor.
- 5) Buscar que las personas aborden este problema mediante procesos de identificación, comprensión, argumentación y resolución.
- 6) Enfatizar las competencias con un enfoque socioformativo para solucionar problemas del contexto de manera idónea.
- 8) Focalizar los esfuerzos formativos académicos para evitar la escasez de talento humano acorde al sector productivo
- 9) Sensibilizar sobre todo a las instituciones para aplicar la formación basada en la comprensión central de la sostenibilidad.

Fuente: Tabla # 1, Ejes del Talento Humano, ( Santoyo Ledesma & Luna Nemecio, 2019)

El gerente José Barriga es el actual gerente que dirige la empresa de Mac Center desde el año 2006, donde se han venido fortaleciendo para realizar un buen proceso de reclutamiento de personal junto con una planeación estratégica, se desarrollaron varios procesos para poner a prueba los candidatos y obtener resultados óptimos y de calidad dentro de las normas establecidas de contrato laboral, finalmente se aprobaron 6 fases para garantizar la confiabilidad del empleado frente a su puesto de trabajo los cuales son:

## 1. Entrevista con la Psicóloga de la compañía

Se realiza entrevista con la Psicóloga Carolina Maldonado de la empresa Mac Center encargada de seleccionar el personal, en esta etapa se preguntan cosas básicas sobre la persona y así conocer su personalidad. (Center, 2021).

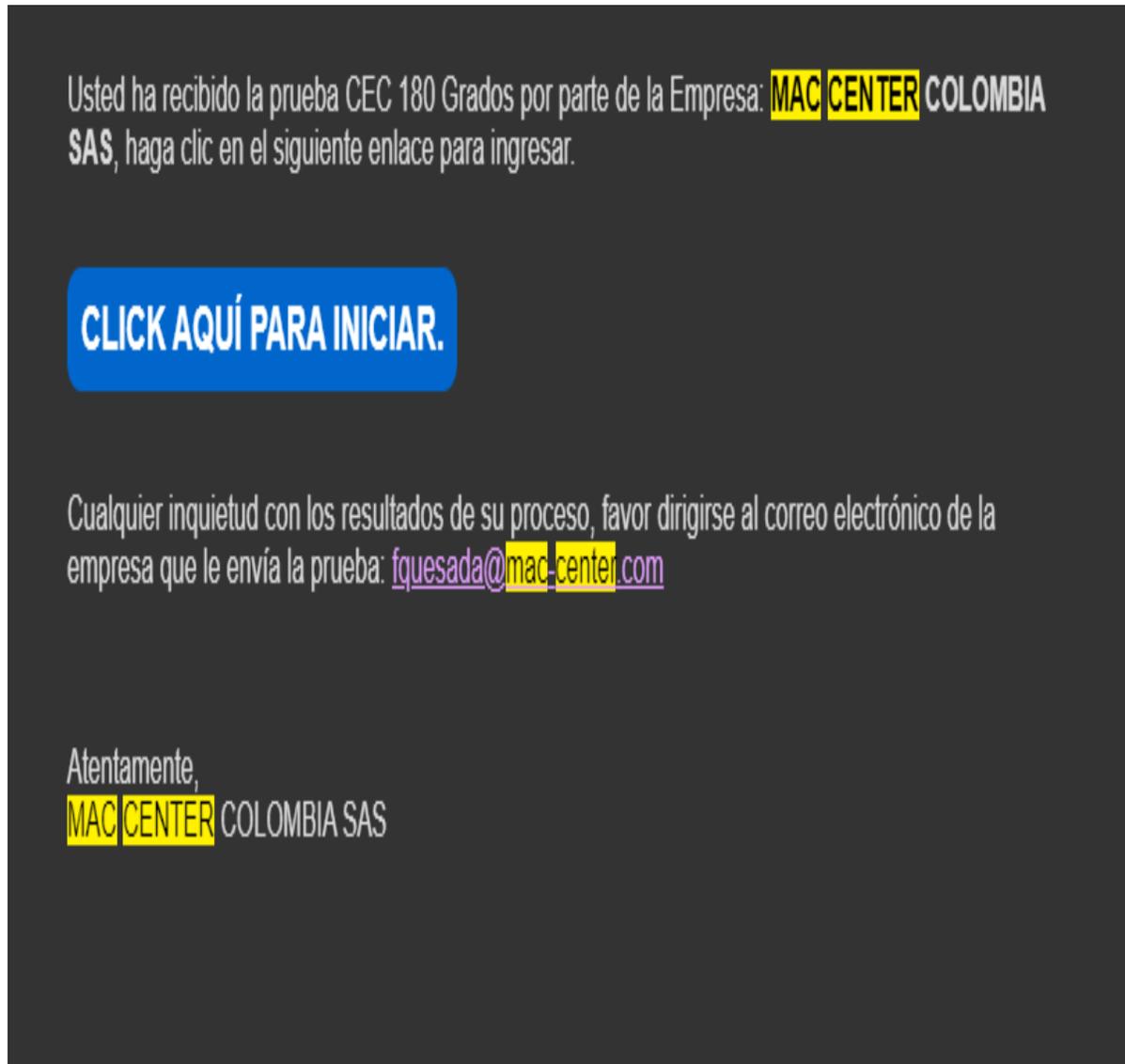


*Ilustración 1 Entrevista con la Psicóloga*

Fuente: Entrevista, (Freepik Company, 29/04/2021), de Google.

## 2. Pruebas psicotécnicas

Esta es una invitación que llega al correo electrónico para realizar las pruebas psicotécnicas después de haber pasado la primera prueba de entrevista con la psicóloga.



*Ilustración 2 Correo de invitación pruebas psicotécnicas*

Fuente: Correo electrónico Mac Center, (Center, 2021).

Después de haber realizado la inscripción para la prueba llegará un punto donde le darán recomendaciones antes de iniciar con las pruebas Psicotécnicas de 180G para medir las capacidades de los participantes requerido en la empresa Mac Center.



## MANUAL

### PROYECCION DE LABOR.

Capacidad para establecer de grandes metas o modelos de conducta para uno mismo, para los otros y para la empresa. Insatisfecho con el promedio del rendimiento.

### RESISTENCIA

Capacidad para mantenerse eficaz en situaciones de decepción y/o rechazo.

### RESPONSABILIDAD

Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

### RIGOR PROFESIONAL

Capacidad para utilizar la información, las normas, los procedimientos y las políticas de la empresa con precisión y eficacia, con objeto de lograr los estándares de calidad, en tiempo y forma, con eficacia y eficiencia, en consonancia con los valores y las líneas estratégicas de la empresa.

### SENSIBILIDAD HACIA EL CLIENTE

Capacidad para orientar y enfocar la actividad hacia las necesidades de los clientes internos o externos, en cualquier ámbito funcional de la empresa.

### SENSIBILIDAD INTERPERSONAL

Conocimiento de los demás, del entorno y de sus necesidades.

### SENSIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Capacidad para enfocar la prestación de los servicios, mejorando y respetando las condiciones medioambientales, a través de la búsqueda de la compatibilidad entre las demandas sociales y las líneas estratégicas de la organización.

### SENSIBILIDAD ORGANIZACIONAL

Capacidad para implicarse en el Proyecto de Empresa, poniendo a disposición de ella los conocimientos y habilidades para la consecución de los objetivos establecidos.

### SENTIDO DE EFECTIVIDAD.

Capacidad para orientar la actividad en la consecución de los objetivos previstos e implicando de forma activa a los colaboradores en retos y metas de excelencia profesional y de calidad.

### *Ilustración 3 Manual pruebas Psicotécnicas*

Fuente: Manual pruebas Psicotécnicas, (Mariela Diaz 12 de marzo del 2021), de Google.

### 3. Entrevista con el Jefe Inmediato del cargo

De acuerdo al resultado de las pruebas Psicotécnicas, si se aprueba el siguiente filtro es la entrevista con quien va hacer el jefe inmediato del candidato para la empresa (Center, 2021).



*Ilustración 4 Entrevista jefe inmediato*

Fuente: Entrevista jefe inmediato, (pxhere 27/04/2021), de Google.

#### 4. Polígrafo

De acuerdo con la entrevista con el jefe inmediato, tomará una decisión si el candidato continúa con el proceso de selección y seguirá con pruebas de poligrafía ya que los puestos de trabajo son de alta confidencialidad y se requiere de personal con responsabilidad y veracidad de la información (Center, 2021).



*Ilustración 5 Pruebas de poligrafía*

Fuente: Pruebas de poligrafía, (Flickr 29/04/2021), de Google.

5. Visita domiciliaria de la psicóloga a la persona postulada del cargo.

Si el candidato a prueba, se realiza el siguiente filtro el cual es la visita domiciliaria con una psicóloga que observa en las condiciones donde vive, con quien vive, y a que se dedican los demás familiares, de allí ejercerán otra opinión para continuar con el proceso de selección del personal para la empresa (Center, 2021).



*Ilustración 6 Visita domiciliaria*

Fuente: Visita domiciliaria, (Flickr 29/04/2021), de Google.

## 6. Exámenes médicos

Sí pasa todos los filtros anteriores, lo siguiente son los exámenes médicos para comprobar cómo se encuentra el candidato para ser contratado por la empresa Mac Center, después de los resultados se seguirá con la contratación (Center, 2021).



*Ilustración 7 Exámenes médicos*

Fuente: Exámenes médicos, (Pixabay 29/04/2021), de Google.

En cuanto a la dirección de personas en las organizaciones, prima concebir el ambiente de trabajo como punto clave para su comportamiento y actuación. Mantener un ambiente amable y libre de conflictos se ha convertido en una meta para las empresas enfocadas en lograr un manejo integral de los RR.HH. Los últimos avances en materia de gestión de los RR. HH afirman que este tipo de logros aportan eficacia a la organización en sus operaciones (Bustos Cardona & Mendizabal Ayala, 2017).

La convivencia no es fácil mantenerla en las organizaciones por el alto manejo de presión en sus respectivos cargos y la responsabilidad que implica lograr llevar a cabo la actividad solicitada y la exigencia que conlleva este cargo, el buen equipo de trabajo resalta en hacer las cosas a tiempo y manejar la empatía entre todos para evitar conflictos y así lograr buenos resultados.

Este capital vale más o menos en la medida que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla ágil y competitiva. Las personas son muy importantes dentro de una sociedad, con sus experiencias cotidianas adquieren conocimientos que muestran diversas maneras como resolver problemas según sus capacidades (Calderón Gavidia , 2019).

El proceso de selección de Recursos Humanos de la empresa Mac Center, es un elemento de mucha importancia, ya que es la clave de la empresa. La selección inadecuada de personal provocaría problemas en la productividad ya que esto dañaría los objetivos y logros que se han llevado a cabo durante todo el tiempo de la organización.

La productividad se vería afectada en el área de Online ya que es solo una persona la que se encarga de facturar los pedidos de los clientes cuando compran en la plataforma Mac Center, los reprocesos sería que si la persona no es eficaz para este cargo se atrasaría el proceso de entrega Express que le ofrece la organización para generar más empatía con los clientes porque sus pedidos llegarían en menos de 36 horas a su destino.



*Ilustración 8 Servicio Express*

Fuente: Servicio express, (Center, 2021).

Las tendencias en Administración de capital humano en 2020 comenzaron a verse, naturalmente, durante los meses de marzo y mayo, cuando las medidas de confinamiento adoptadas por (casi) todos los países del mundo, forzaron a pensar en soluciones creativas para mantener organizaciones, procesos y trabajadores a flote (Delpueche, 2021).

Como se menciona anteriormente, Mac Center ha tenido recaídas al momento de contratar el personal porque no tienen en cuenta que hay personas que no conocen los procesos que se llevan ejerciendo; también se evidencia que hay profesionales que no se están desempeñando en los cargos Administrativos y laboran en otras áreas que no corresponden con sus estudios por la falta de experiencia.

El Dane tiene datos estadísticos en los cuales se puede observar; los comportamientos de los últimos 5 años, de la tasa de los desempleados en la Ciudad de Bogotá en las diferentes áreas, pero resaltando el área Administrativa.

En la ciudad de Bogotá de noviembre del 2020 a enero del 2021 se ve reflejado los indicadores del mercado laboral, resaltado con rojo la capital actual de investigación.

 INFORMACIÓN PARA TODOS

## Indicadores de mercado laboral por ciudad

### Noviembre 2020 - enero 2021

Dominio	Noviembre 2020 - enero 2021					TD (2021/2020)	TD (2020/2019)	Variación TD
	TGP	TO	TS (subj)	TS (obj)	TS			
Quibdó	50,6	39,7	14,8	4,3	21,5	20,0	+	
Nevá	58,5	46,2	14,3	8,0	21,0	15,2	+	
Ibagué	57,8	45,7	16,5	7,0	20,9	18,6	+	
Cúcuta AM	59,2	47,1	31,4	12,9	20,5	16,2	+	
Tunja	59,6	47,6	15,0	7,2	20,2	14,3	+	
Villavicencio	62,8	50,1	17,8	7,0	20,2	13,7	+	
Valledupar	55,7	44,6	25,4	11,0	20,1	16,6	+	
Richacha	56,5	45,8	28,2	15,0	19,0	15,5	+	
Cali AM	66,7	54,3	27,8	13,6	18,6	13,0	+	
Popayán	56,8	46,3	15,9	8,3	18,5	14,6	+	
Manizales AM	58,9	48,2	15,5	5,8	18,1	13,9	+	
Armenia	59,1	48,4	24,1	10,5	18,0	15,2	+	
<b>Bogotá DC</b>	<b>66,7</b>	<b>54,9</b>	<b>24,1</b>	<b>10,2</b>	<b>17,6</b>	<b>10,6</b>	<b>+</b>	
Florencia	60,9	50,5	14,5	7,6	17,0	17,6	-	
<b>*Total 23 ciudades y AM</b>	<b>63,2</b>	<b>52,4</b>	<b>23,8</b>	<b>10,7</b>	<b>16,9</b>	<b>11,6</b>	<b>+</b>	
<b>Total 13 ciudades y AM</b>	<b>63,8</b>	<b>53,1</b>	<b>24,0</b>	<b>10,7</b>	<b>16,8</b>	<b>11,3</b>	<b>+</b>	
Montería	58,9	49,2	21,5	9,6	16,5	12,8	+	
Medellín AM	63,8	53,3	21,9	10,0	16,3	11,0	+	
Santa María	56,7	47,9	24,7	11,2	15,4	12,6	+	
Sincelejo	60,7	51,5	25,5	10,7	15,1	13,0	+	
Pereira AM	57,6	49,1	8,3	5,2	14,8	9,9	+	
Bucaramanga AM	62,2	53,2	17,7	9,7	14,5	11,2	+	
Pasto	64,8	55,4	31,5	11,6	14,5	12,5	+	
Barranquilla AM	60,6	53,1	29,5	15,2	12,5	8,4	+	
Cartagena	56,1	49,7	30,6	11,1	11,3	8,4	+	

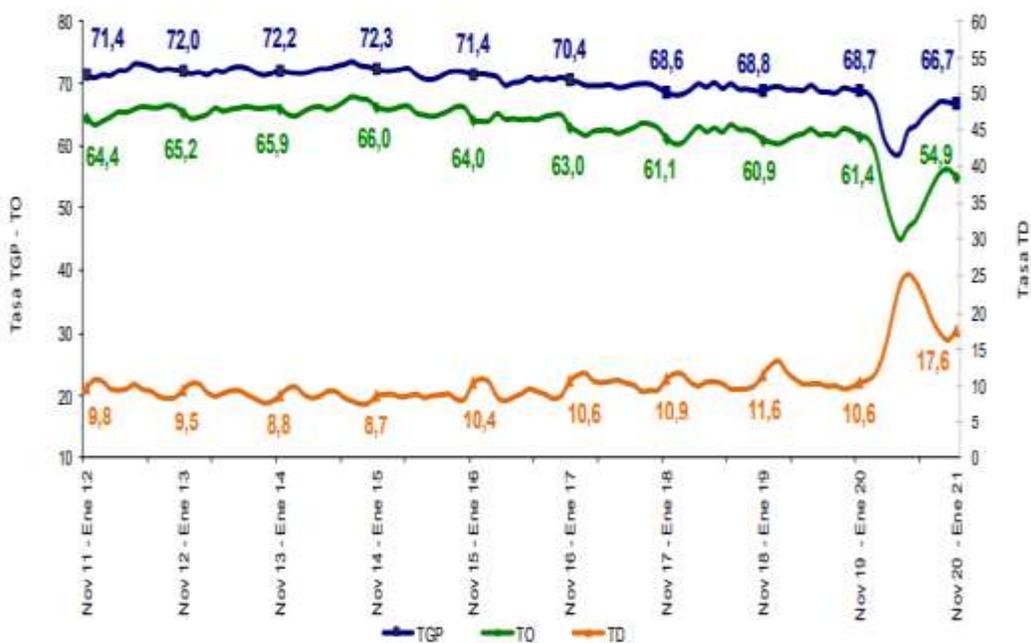
*Ilustración 9 Indicadores de mercado laboral por ciudad*

Fuente: Estadísticas, (DANE, 2021).

Se observa en color azul, verde y naranja los comportamientos de la tasa global de participación, ocupación y desempleo en la ciudad de Bogotá del año 2011 al 2021.

**D** INFORMACIÓN PARA TODOS

**Tasa global de participación, ocupación y desempleo**  
Bogotá D.C.  
Noviembre - enero (2011 – 2021)



Fuente: DANE - GEIH.

*Ilustración 10 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2011-2021*

Fuente: Tasa global 2011 al 2021, (DANE, 2021).

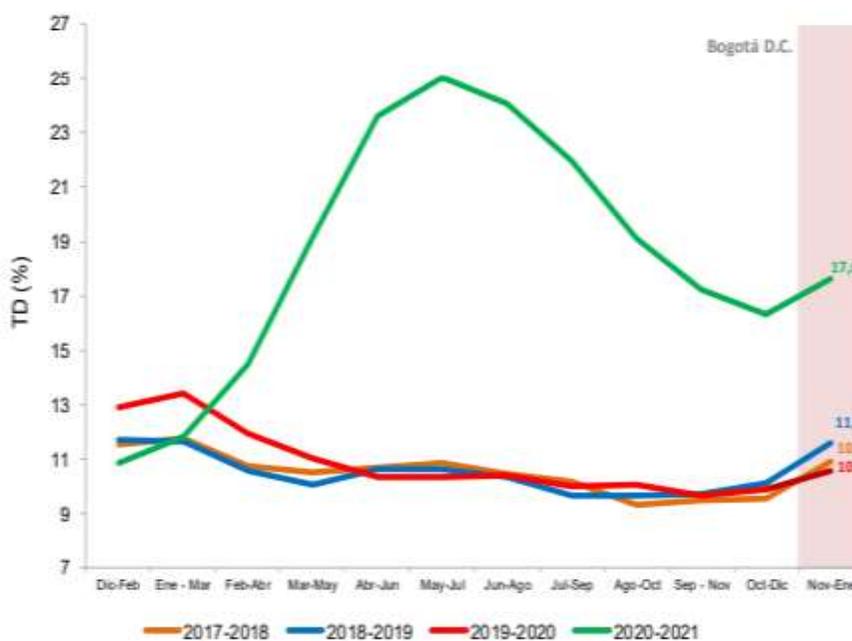
La tasa de desempleo en la ciudad de Bogotá del año 2017 al 2021 ha aumentado de manera notable por la afectación de la emergencia sanitaria a nivel global y causó el desempleo de muchos trabajadores por cierre de empresas.

INFORMACIÓN PARA TODOS

## Tasa de desempleo

Bogotá D.C.

Trimestres móviles 2017 - 2021



Fuente: DANE - GEIH.

Ilustración 11 Tasa de desempleo 2017-2021

Fuente: Tasa de desempleo, (DANE, 2021).

Se observa en color azul, verde y rojo los comportamientos de la tasa global de participación, ocupación y desempleo en la ciudad de Bogotá del año 2010 al 2019.

INFORMACIÓN PARA TODOS

## Tasa global de participación, ocupación y desempleo

Bogotá D.C.

2010 - 2019

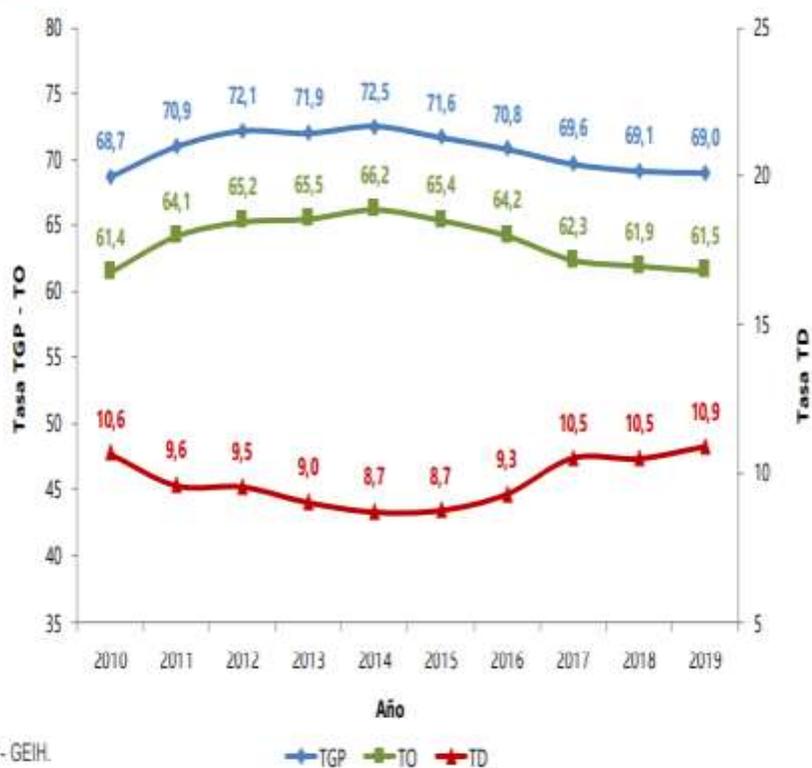


Ilustración 12 Tasa global de participación, ocupación y desempleo 2010-2019

Fuente: Tasa global del 2010 al 2019, (DANE, 2021).

En la rama Administrativa del mes noviembre del 2020 al mes de enero del 2021 se observa el porcentaje de distribución de un 13,9%, en la variación de un -10,6% y en contribución de un -1,5p.p.

**i** INFORMACIÓN PARA TODOS

**Distribución porcentual, variación y contribución a la variación de la población ocupada, según ramas de actividad**  
 Noviembre 2020 - enero 2021

Rama de actividad	Distribución (%)	Variación (%)	Contribución (p.p)
Bogotá	100,0	-9,4	-9,4
Industrias manufactureras	13,0	-16,7	-2,4
Administración pública y defensa, educación y atención de la salud humana	13,9	-10,6	-1,5
Transporte y almacenamiento	7,4	-16,1	-1,3
Actividades profesionales, científicas, técnicas y servicios administrativos	12,2	-10,4	-1,3
Alojamiento y servicios de comida	6,1	-18,2	-1,2
Actividades artísticas, entretenimiento recreación y otras actividades de servicios	8,5	-12,6	-1,1
Construcción	6,7	-12,2	-0,8
Actividades inmobiliarias	2,6	-16,7	-0,5
Comercio y reparación de vehículos	21,1	-1,1	-0,2
Actividades financieras y de seguros	2,7	-6,9	-0,2
Información y comunicaciones	3,2	12,4	0,3
Otras ramas*	2,6	55,0	0,8

*Ilustración 13 Distribución porcentual, según ramas de actividad noviembre 2020- enero 2021*

Fuente: Ramas de actividad del año 2020 al 2021, (DANE, 2021).

Se observa una estadística de la ciudad de Bogotá del mes de noviembre del 2019 al mes de enero del año 2021 de la población como actualmente se refleja los datos de ocupados, desocupados e inactivos.

**INFORMACIÓN PARA TODOS**  
**Población ocupada, desocupada e inactiva**  
 Bogotá D.C.  
 Noviembre - enero (2019 - 2021)

Poblaciones	Variación			
	Nov 19 - Ene 20	Nov 20 - Ene 21	Absoluta	%
Ocupados	4.209	3.815	-394	-9,4
Desocupados	497	817	320	64,3
Inactivos	2.148	2.318	170	7,9

Fuente: DANE, GEH.

Nota: Resultado en miles. Por efecto de redondeo en miles los totales pueden diferir ligeramente

Nota: Datos expandidos con las proyecciones de población elaboradas con base en los resultados del Censo 2005

*Ilustración 14 Población ocupada, desocupada e inactiva noviembre-enero 2019-2021*

Fuente: Población ocupada, desocupada e inactiva, (DANE, 2021).

El planteamiento del problema propuesto es Recursos Humanos en el área Administrativa, de la empresa de Mac Center, porque que se ha observado deficiencias con respecto a estos temas , en el año 2016 al año 2021 Mac Center ha cerrado sus puertas por falta de experiencia a la hora de contratar, las falencias causadas para escoger el personal es porque tienen la experiencia pero no el perfil para desempeñarse en su labor; Todos merecen una oportunidad de brindarle al trabajador la comodidad y la confianza para desempeñarse en el área Administrativa para generar experiencia y apoyar la juventud.

A raíz de las estadísticas y datos anteriores expuestos se plantea la siguiente pregunta.

¿Qué factores influyen en Recursos Humanos, sobre la contratación de personal en el área Administrativa de la empresa Mac Center en el periodo 2016 al 2021?

### **General**

- Caracterizar los factores que influyen en Recursos Humanos, sobre la contratación de personal en el área Administrativa de la empresa Mac Center en el periodo 2016 al 2021.

### **Específicos**

- Describir el proceso de contratación de Mac Center en el área Administrativa en el periodo del año 2016 al 2021.
- Caracterizar las habilidades blandas del personal del área Administrativa de la empresa Mac Center
- Diseñar una herramienta para el área Recursos Humanos de la organización de Mac Center para la mejora de contratación del personal externo del área Administrativa de la compañía Mac Center.

### **Metodología**

Mac Center es una Apple Premium Reseller que cuenta en la actualidad con 37 tiendas a nivel Nacional y una tienda Online. Con más de 12 años de experiencia en el mercado colombiano ofreciendo excelencia y experiencia a los clientes con dispositivos Apple y un extenso portafolio de productos de Audio, Conectividad, Accesorios, Protección y Personalización (Center, 2021)

El área Administrativa que está conformada por 7 trabajadores enfocados en encontrar y capacitar el personal para su organización para ello se hace una buena gestión cada uno cuenta con una función específica para alcanzar los objetivos deseados por la organización.

Mac Center cuenta con múltiples beneficios para los clientes, el primero de ellos es el Plan Retoma, en el cual se puede entregar el iPhone o iPad actual como medio de pago del siguiente para que pueda estrenar. También cuentan con los mejores planes de financiamiento en los cuales está el Plan 0es3, un plan que permite llevar sus dispositivos Apple favoritos con 0% de interés, sin papeleo y sin cuota inicial y finalmente tienen el programa iPhone for Life, el cual consiste en que financian el 75% del iPhone por 24 meses, al mes 25 el cliente decide quedarse con él o cambiarlo por uno nuevo (Center, 2021).

#### Identidad Estratégica

La misión de Mac Center es darle la mejor experiencia en las tiendas, por eso siguen creciendo: abrieron dos nuevas barras de soporte técnico en C.C Salitre Plaza y en C.C Viva Laureles (Center, 2021).

#### Futuro Preferido

Será reconocida como la empresa Líder en la transformación de la Cultura de Servicio en Colombia, brindando a sus Clientes Experiencias Únicas e Irrepetibles con la Marca, 17 de enero de 2013 (Center, 2021).

## Valores Corporativos

**Actitud:** Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona.

**Disciplina:** La disciplina es la capacidad de las personas para poner en práctica una serie de principios relativos al orden y la constancia, tanto para la ejecución de tareas y actividades cotidianas, como en sus vidas en general.

**Persistencia:** La persistencia está considerada como un valor muy importante para alcanzar un objetivo o llegar a una meta. Los expertos en coaching reconocen muchos valores (como la gestión del tiempo, la capacidad de planificación, el desarrollo de estrategias)

**Confianza:** Entendida como la seguridad que cada persona tiene en sí misma, es una cualidad de gran valor en todos los ámbitos de la actividad humana. Es fundamental en la escuela, el trabajo, los negocios, así como en el medio empresarial, comercial, artístico o académico.

Los productos Apple fueron diseñados pensando en mejorar día a día no sólo en el ámbito personal sino también en el ambiente laboral, de forma que los empleados colaboren de forma innovadora ampliando las capacidades de las empresas a través de entrenamiento y soporte técnico especializado por parte de Mac Center como aliado Apple (Center, 2021).

La cámara del iPhone y el iPad permite escanear productos para hacer inventarios y trabajar con gente alrededor del mundo. Con el Apple Pencil y el iPad, puede anotar y hacer bocetos de sus ideas de formas más creativas. Las tecnologías de localización como iBeacon

permiten consultar la disponibilidad de las salas de juntas. Y en la increíble pantalla Retina todo lo que haces se ve de maravilla (Center, 2021).

Mac Center, cuenta con 9 centros de servicio certificados y respaldados por Apple de los cuales, 3 son Premium Service Provider (PSP) más alto galardón en excelencia del servicio; todo esto asegura a los clientes el mejor asesoramiento y conocimiento en el uso de los productos Apple (Center, 2021).

La entrega de los productos nunca superará 30 días calendario, máximo legal establecido por el Estatuto del Consumidor, a menos que de forma previa a dicho término Mac Center haya acordado un término superior con el Cliente (Center, 2021).

Una vez el Cliente reciba el producto, deberá verificar que este se encuentra en perfectas condiciones exteriores, respecto de su presentación exterior. En caso de no ser posible su verificación sin apertura del embalaje original, deberá realizar la apertura del producto frente a la persona encargada de entregarlo y hacer la verificación correspondiente. De encontrarse alguna anomalía, el encargado de la entrega levantará un acta resumiendo la anomalía detectada, pactará con el Cliente si desea la recepción de un nuevo producto idéntico o la reversión del pago (Center, 2021).

Los tiempos de entrega estándar ofrecidos por Mac Center para periodos no promocionales es de 6 a 10 días hábiles, en caso que la entrega del pedido supere los 30 días, el cliente podrá obtener la devolución de las sumas pagadas sin ningún costo por su parte. La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de 30 días (Center, 2021).

El instrumento selectivo para esta investigación fue realizado por medio de una encuesta de 10 preguntas abiertas y así conocer las opiniones y experiencias de los colaboradores del personal interno de la organización; la investigación cualitativa es un método para recoger y

evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener los resultados de la encuesta y no se representan cuantitativamente. Así pues, la investigación de mercado representa información que no puede medirse directamente.

Para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental, solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos (que se convertirán en información) de 1 2 La recolección de los datos desde el enfoque cualitativo 409 personas, seres vivos, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva (Hernández Sampieri, 2010).

#### Caracterización de la empresa Mac Center

La caracterización de Mac center dirigido para contratar personal en el área Administrativa son desde 18 años a 35 años de edad. Personas capaces de ayudar a mejorar la gestión interna, innovar e implementar calidad para hacer más amena el clima organizacional.

#### Tabla 2

#### Ficha técnica

---

Mac Center	Respuestas
------------	------------

---

**Caracterizar el Instrumento de investigación** Encuestas abiertas

**Medición** Calificación de Recursos Humanos

**Aplicación** Personal interno de la empresa

**Diseño** Laboral

**Ruta de investigación general** Calificación de personal

---

Fuente: Tabla # 2, Ficha técnica, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

Beneficios

En el proceso de implementación de productos Apple en las empresas tienen:

- Las herramientas y los recursos que necesitan para organizarse

- Crear una estrategia móvil
- Desarrollar apps personalizadas e implementar y administrar sus dispositivos para los empleados.

## Muestra

Se realizó un estudio de mercado con una muestra total de 10 personas de la parte interna de la compañía Mac Center, con un rango de edad de 18 a 52 años de edad con el fin de ver la perspectiva de los colaboradores y la visión con la cual perciben el área con respecto a la parte Administrativa

## Instrumento

La encuesta es un método de investigación importante. Esta importancia no deriva del hecho que sea utilizada en tantos estudios de marketing (Comercial y Político) si no de sus potenciales contribuciones al desarrollo del conocimiento propio de distintas ciencias sociales como la psicología social, la sociología, la demografía, las ciencias económicas, las ciencias políticas, etc. En efecto, la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Así, por ejemplo, permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas (Grasso, 2006).

A continuación, se dará a conocer el modelo de instrumento de investigación cualitativa para los empleados internos de la organización Mac Center.

Esta encuesta está compuesta por una serie de preguntas abiertas para que el personal de la organización pueda expresarse libremente de acuerdo a lo que cada pregunta está solicitando, son 10 preguntas para conocer los fallos encontrados internamente.

El orden que desempeña el instrumento, la primera sesión se solicitan los datos personales de cada integrante y la segunda sesión encontrarán las preguntas que se generaron para esta investigación.



Sección 1 de 2

## ENCUESTA DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

Esta encuesta esta creada para el personal interno de la organización con el fin de mejorar en los aspectos que se están fallando en el área Administrativa en la contratación.

Dirección de correo electrónico \*

Dirección de correo electrónico válida

Este formulario recopila las direcciones de correo electrónico. [Cambiar configuración](#)

Nombre \*

Texto de respuesta larga

*Ilustración 15 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

Edad \*

Texto de respuesta corta

Ciudad \*

Texto de respuesta corta

*Ilustración 16 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

Sección 2 de 2

A continuación observara las preguntas a contestar

Descripción (opcional)

1. ¿Como considera usted que se manejan los recursos humanos en la empresa? \*

Texto de respuesta larga

2. ¿Cuanto considera que debería ganar los cargos Administrativos? \*

Texto de respuesta larga

*Ilustración 17 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

3. ¿La comunicación de Recursos Humanos con el área Administrativa es buena? ¿Por que? \*

Texto de respuesta larga

---

4. ¿Que métodos considera efectivos para una buena contratación de personal en la contratación para el personal Administrativo? \*

Texto de respuesta larga

---

5. ¿Considera justo la experiencia solicitada para los cargos Administrativos? ¿Por que? \*

Texto de respuesta larga

---

*Ilustración 18 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

6. ¿Que rango de edades considera que son aptas para los puestos Administrativos? ¿Por que? \*

Texto de respuesta larga

---

7. ¿Con sus propias palabras describame como es el clima organizacional del área de recursos humanos? \*

Texto de respuesta larga

---

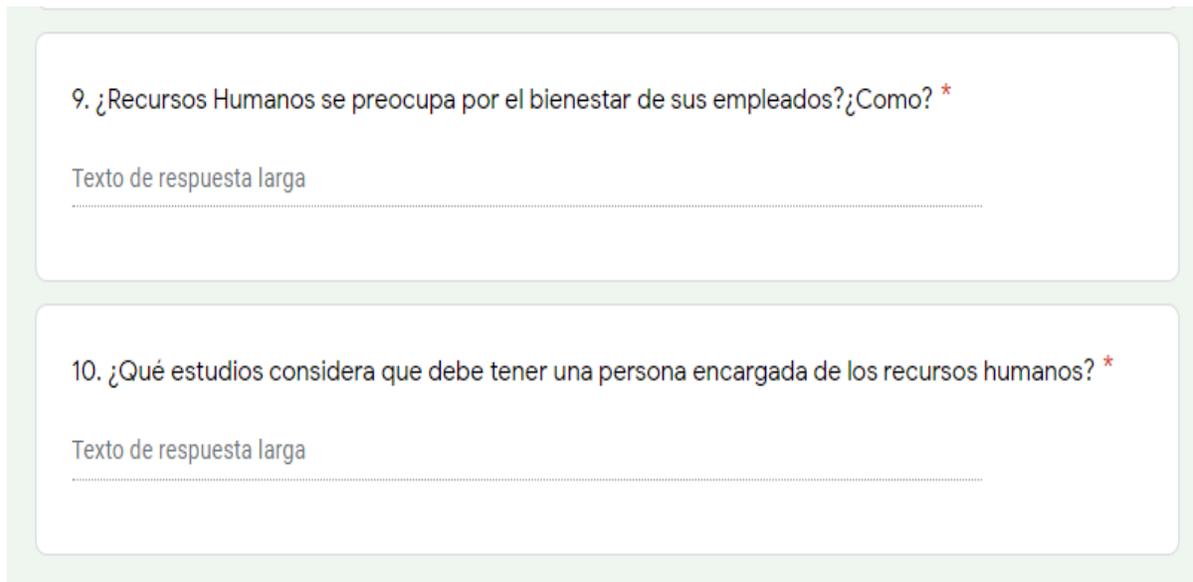
8. ¿Que diferencias hay en los tratos Administrativos con las demás áreas? \*

Texto de respuesta larga

---

*Ilustración 19 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).



9. ¿Recursos Humanos se preocupa por el bienestar de sus empleados?¿Como? \*

Texto de respuesta larga

10. ¿Qué estudios considera que debe tener una persona encargada de los recursos humanos? \*

Texto de respuesta larga

*Ilustración 20 Instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

### **Análisis**

Desde los albores de la Revolución Industrial hasta los últimos días, la gestión de los Recursos Humanos ha sufrido una importante transformación. A finales del siglo XIX la revolución industrial irrumpe en Estados Unidos de Norteamérica, las grandes compañías absorben las pequeñas empresas; estas compañías crecieron en poco tiempo, generando la necesidad de crear departamentos que se ocuparan de la contratación de los obreros que necesitaban para operar las máquinas (Mayon, Bermúdez , & Sánchez, 2019).

Recursos Humanos es importante para garantizar los objetivos estratégicos de la organización, por eso fue necesario la implementación de este departamento y así lograr lo propuesto por cada empresa que es garantizar empleo, estabilidad económica, aportes sociales y

nóminas, son las principales funciones que desempeña esta área, además la ayuda psicológica que tienen de apoyo para sus trabajadores y la preocupación por el bien común para obtener un excelente clima laboral entre empleados y directivos.

El área de Recursos Humanos, es la encargada de la selección, formación, contratación y despido de las distintas categorías de empleados de la empresa. Por lo tanto, se deberá hacer un seguimiento del mercado laboral, además de establecer una coordinación con las demás áreas para estimar las necesidades en reclutamiento y formación de la plantilla (Fernandez Lopez, 2017).

Este tema es muy importante por estos motivos se llevaron a cabo estas investigaciones y más que conocer las funciones que desempeña Recursos Humanos es conocer lo que piensan los colaboradores de la organización, dar a conocer si estas funciones se están desempeñando de la mejor manera y si se están cumpliendo de acuerdo a como lo estipula la ley número 50 del año 1990.

Los resultados de la encuesta conformada por 10 preguntas abiertas realizada para los empleados de la parte interna de la organización y así dar a conocer sus diferentes opiniones con respecto al tema de investigación Recursos Humanos en el área Administrativa.

Se evidenciará de manera ordenada cada resultado de acuerdo con lo investigado en el instrumento utilizado para los trabajadores que desempeñan en Mac Center.

Primero evidenciaran los nombres de los participantes que trabajan internamente dentro de la organización Mac Center.

Nombre

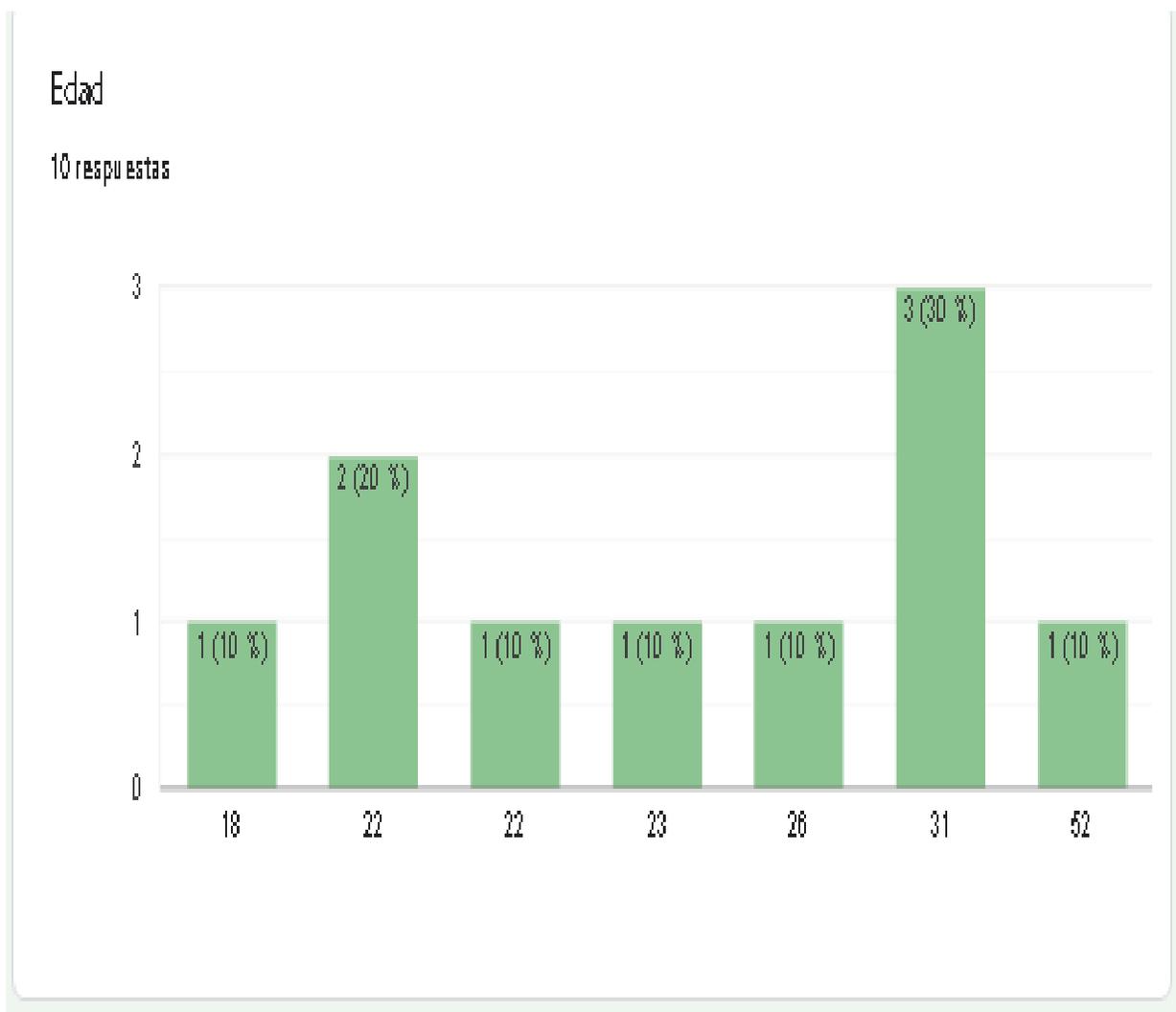
10 respuestas

Andres mateo tulcan cubillos
Eduard Mora Fajardo
Angélica Bibiana Guzmán Rico
Vladimir Guzman Cruz
Juan Gualteros
Isabel Ortiz
Olga Bonilla
Duban Fernando Pedraza Esquivel
Andres Millan

*Ilustración 21 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

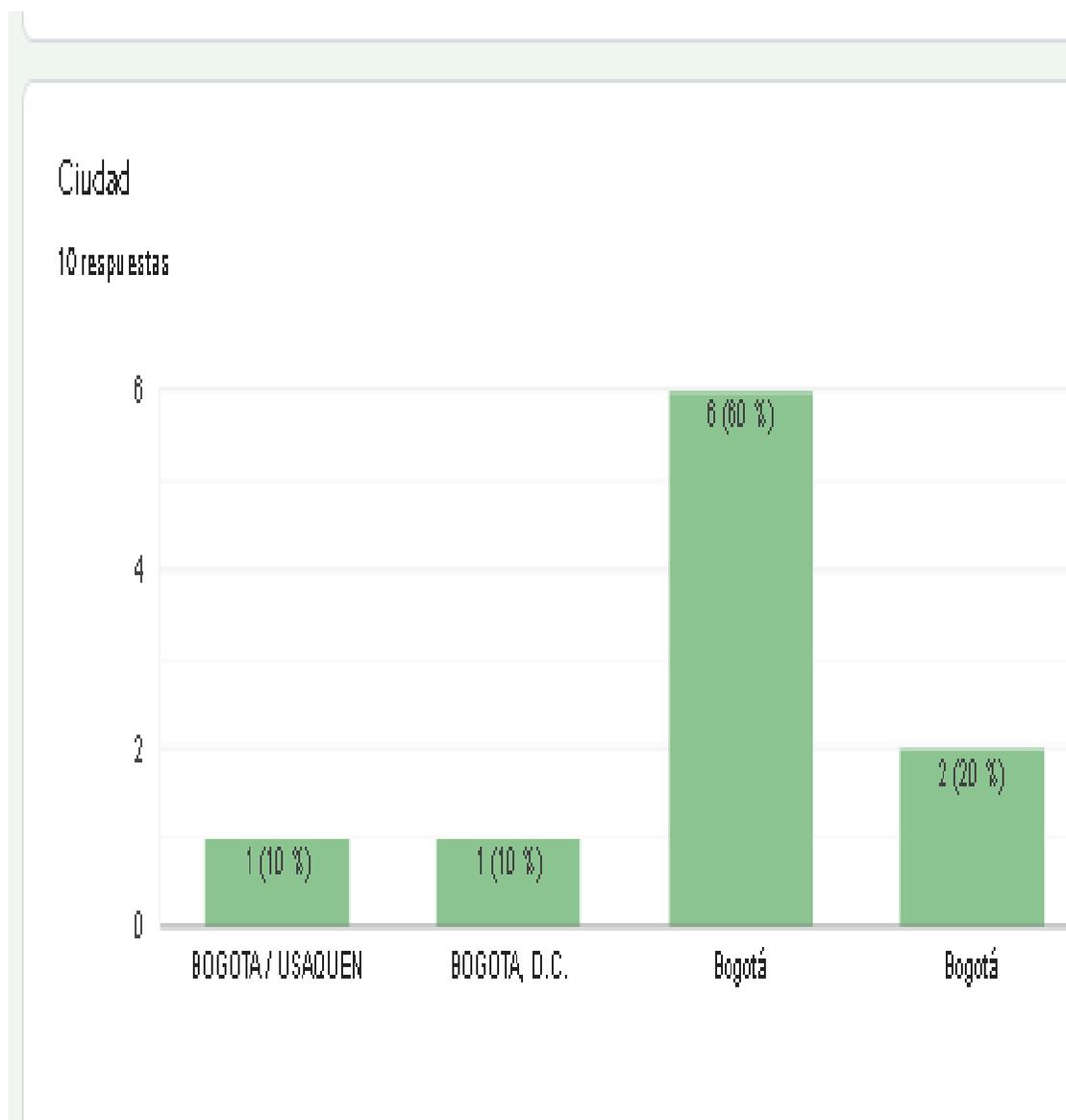
En el siguiente grafico se puede observar las edades de los participantes en la encuesta del personal interno de Mac Center.



*Ilustración 22 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La encuesta indicó en que ciudad se realizó la investigación de Recursos Humanos en el área Administrativo.



*Ilustración 23 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

Se observa la pregunta número 1 donde se esclarece si los Recursos Humanos se manejan de manera adecuada dentro de la organización y las respectivas opiniones de los trabajadores.

A continuación observara las preguntas a contestar

1. ¿Como considera usted que se manejan los recursos humanos en la empresa?

10 respuestas

Excelentemente

Se encuentran en constante innovación para el bienestar de los colaboradores

Existe una buena distribución

Con cohesión y cooperación laboral del empleador y sus trabajadores.

Excelente

A mi opinión es como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, gestión del personal durante la pertenencia de la empresa

Pésimo, no te colaboran cuando necesitas ayuda

Teniendo en cuenta que se tiene destinada toda una gerencia encargada de esta área la organización maneja de una manera muy adecuada, ya que tiene muy bien definido su organigrama, y así mismo la parte de bienestar del empleado, en general considero muy positivo el

*Ilustración 24 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La segunda pregunta es esclarecer las opiniones de los trabajadores internos con respecto al salario que gana el área Administrativa de la organización.

2. ¿Cuanto considera que debería ganar los cargos Administrativos?

10 respuestas

De 2 a 3 millones

\$2.000.000

Más de dos salarios mínimos

Mínimo 1709000

1250000

1'200'000

2 a 3 millones

Yo considero que depende la formación que tenga el trabajador, una persona profesional concierne que más de 3 millones.

Lo máximo posible de acuerdo a su productividad y no al tiempo laborado

*Ilustración 25 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La tercera pregunta es averiguar cómo es la comunicación de los Recursos Humanos con el área Administrativa para que puedan ejercer de manera satisfactoria sus actividades dentro de la organización.

3. ¿La comunicación de Recursos Humanos con el área Administrativa es buena? ¿Por que?

10 respuestas

- Si es buena
- Si, por son áreas de apoyo y deben existir buen ambiente laboral
- Si es buena se refleja un buen ambiente de trabajo
- Buena por la coordinación existente
- Porque se controla la gestiones en temas de personal para los cargos y funciones.
- Ya que es buena oportunidad de nuevos conocimientos y como futuro para la vida económica
- Más o menos, porque existen muchas diferencias
- En general si, no es complicado poder hablar con esa área y siempre se demuestra disposición de ayuda, en pro del bienestar del empleado.
- Hace falta mejorar en cuanto a la inclusión de los trabajadores en las decisiones a tomar

*Ilustración 26 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La cuarta pregunta es identificar las opiniones del personal interno de la organización con respecto a los métodos de la selección y contratación del personal para el ingreso a Mac Center y cuales considera que son los adecuados.

4. ¿Que métodos considera efectivos para una buena contratación de personal en la contratación para el personal Administrativo?

10 respuestas

- Revisión de hoja de vida y notas académicas
- Un buen análisis de estudio de seguridad
- Evaluaciones psicotécnicas
- El reconocimiento de las prestaciones sociales y promover y re categorizar sus trabajadores profesional
- Pruebas de conocimientos en el área de la vacante.
- La actitud y los conocimientos
- Estudios, validación de datos, exámenes
- El método convencional que incluye el estudio psicológico, de conocimiento y entrevistas, me parece el correcto a excepción de tomar en cuenta la experiencia ya que considero que este no es el principal factor que determina la efectividad de un trabajador.

*Ilustración 27 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La quinta pregunta es averiguar las respuestas con respecto a la experiencia solicitada por la organización con respecto a las vacantes disponibles del área Administrativa.

5. ¿Considera justo la experiencia solicitada para los cargos Administrativos? ¿Por que?

10 respuestas

- No, todos empezamos de 0, la experiencia no debe ser necesaria
- Si, desenvuelve a la persona para hacer sus tareas
- Algunas empresas exageran y más cuando solo se es estudiante
- Carece de fundamentos y criterios de selección
- Porque permite la operación óptima en la diferentes gestiones y tareas
- No creo que se necesite experiencia, solo los conocimientos ya con el tiempo se dará los conocimientos
- No, todos merecemos oportunidades laborales
- No, ya que como respondí en la anterior pregunta considero que este no es el principal factor que determina la efectividad de un trabajador, muchos trabajadores con extensa experiencia realizan sus labores con muchas falencias, además de que un recién egresado, puede aportar innovación e

*Ilustración 28 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La sexta pregunta de investigación al personal interno de la organización, es dar a conocer los rangos de edades considerables para ocupar una vacante en el área Administrativa.

6. ¿Que rango de edades considera que son aptas para los puestos Administrativos? ¿Por que?

12 respuestas

- 21 en adelante
- 20 a 45 años, la energía de las personas para realizar las tareas y la experiencia son importantes
- Desde los 22 hasta los 45 porque se le da oportunidad a diferentes edades
- 25 a 60
- Entre 20 y 35 porque son personas que pueden estallar el conocimiento adquirido y aplicarlo según las necesidades de la organización
- 21
- 20 a 50 porque son personas con responsabilidad
- Todas, la edad no determina la capacidad
- Es relativo, de acuerdo a la responsabilidad, cantidad de personas a cargo y capacidad de

*Ilustración 29 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La séptima pregunta es investigar cómo es el clima laboral dentro de la organización de Mac Center con respecto al área Administrativa.

7. ¿Con sus propias palabras descríbame como es el clima organizacional del área de recursos humanos?

10 respuestas

- Excelente, todos los procesos son eficaces
- Debe mantenerse un excelente ambiente ya que es lo que se transmite para todos los colaboradores
- Es un ambiente agradable y se refleja un buen equipo de trabajo
- In estable y de poco colaborador
- Cálido y acogedor porque brinda la motivación a cumplir las funciones a cargo
- Creo que deberían darle la oportunidad a las personas que no han podido ejercer sus conocimientos
- Bajo, ya que los tratos no son los adecuados, el personal es muy grosero
- En general bien, el fácil acceso al personal de mayores rangos y el apoyo para los ascensos hace que el clima en el área de recursos humanos sea muy bueno.

*Ilustración 30 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La octava pregunta es identificar por medio de las opiniones de los participantes si hay o no preferencias en el área Administrativa con el resto de áreas de la organización.

8. ¿Que diferencias hay en los tratos Administrativos con las de más áreas?

12 respuestas

- Ninguna
- La jornada laboral son más flexibles
- Los horarios son más flexibles respecto a otras areas
- Menos participación y compañerismo en si
- Los administrativos tienen más conocimiento en el esquema de necesidades y gestiones para cada área y departamento
- Un rango más alto, ya que son los que dan la oportunidad de trabajar
- Son los preferidos y el demás personal lo tratan diferente
- No evidencio ninguna diferencia, en general el trato es igualitario
- La diferencia radica en la gestión oportuna y sistematización de la información

*Ilustración 31 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La novena pregunta es averiguar si Recursos Humanos se preocupa por el bienestar de sus empleados en la organización de Mac Center y de qué manera lo manifiestan.

9. ¿Recursos Humanos se preocupa por el bienestar de sus empleados? ¿Como?

10 respuestas

- Claro que si, con los diferentes programas y actividades dirigidas a todos
- Realizando actividades de integración
- Si se preocupa pensando siempre en el bienestar de sus trabajadores
- No a parte de lo extrctamente laboral
- Motivación psicológica profesional, capacitaciones constantes, pausas activas en el trabajo.
- Pocas veces
- No, solo les importa que laboren en sus actividades cotidianas, les falta bastante para tener un buen funcionamiento de Recursos humanos en la empresa
- Sii, implementando liderazgo humanizante, con bonificaciones y teniendo en cuenta el factor sorpresa en pro de que el trabajador se sienta a gusto.

*Ilustración 32 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

La décima pregunta es averiguar las opiniones de los trabajadores internos de la organización, con respecto a los estudios que debe desempeñar la persona encargada del área de Recursos Humanos de Mac Center.

10. ¿Qué estudios considera que debe tener una persona encargada de los recursos humanos?

10 respuestas

- Depende de la empresa
- Desde nivel técnico
- Una persona estudiante o profesional capacitada para desarrollar las funciones del cargo
- Maestría y el conocimiento medio la Ya no
- Psicología, lingüística, perfilación de personal y procesos de selección
- Recursos humanos  
Gestión administrativa  
Gestión en talento humano
- Psicología
- Estudios administrativos, ingenierías y principalmente recursos humanos.

*Ilustración 33 Respuestas instrumento de investigación*

Fuente: Instrumento de investigación, (Organización Mac Center, 2021).

## Modalidades de Selección

La selección abreviada, está prevista para aquellos casos en los cuales puedan adelantarse por procesos simplificados por las características del objeto a contratar, las circunstancias de contratación, cuantía, destinación del bien, obra o servicio, para garantizar la eficiencia de la gestión contractual (Cabas Córdoba, 2018).

La contratación directa, prevista exclusivamente para los casos de urgencia manifiesta, contratación de empréstitos, contratos interadministrativos, bienes y servicios en el sector Defensa que necesiten reserva para su adquisición, desarrollo de actividades científicas y tecnológicas, encargo fiduciario que celebren las entidades territoriales por Acuerdo de reestructuración de pasivos, cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado, prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, arrendamiento o Identificación del cumplimiento de la regla de subsanación en el proceso de contratación directa de las entidades del estado, en los indicadores de Colombia compra eficiente. 15 adquisición de inmuebles y bienes y servicios de la Dirección Nacional de Inteligencia que requieran reserva para su adquisición (Cabas Córdoba, 2018).

Los procesos de contratación varían según el cargo disponible para el cual está en proceso de selección, los cargos operativos son menos complicados y los filtros son menores en cambio los filtros que realizan los cargos Administrativos, Contables entre otro. Varían porque la veracidad de la información y actividades son muy distintas; ejemplos operativos no manejan las plataformas de datos personales del cliente que realizo la compra en Online y aparecerán los datos y números de transacciones que los cargos Administrativos si obtienen toda esta información completa dentro de la organización.

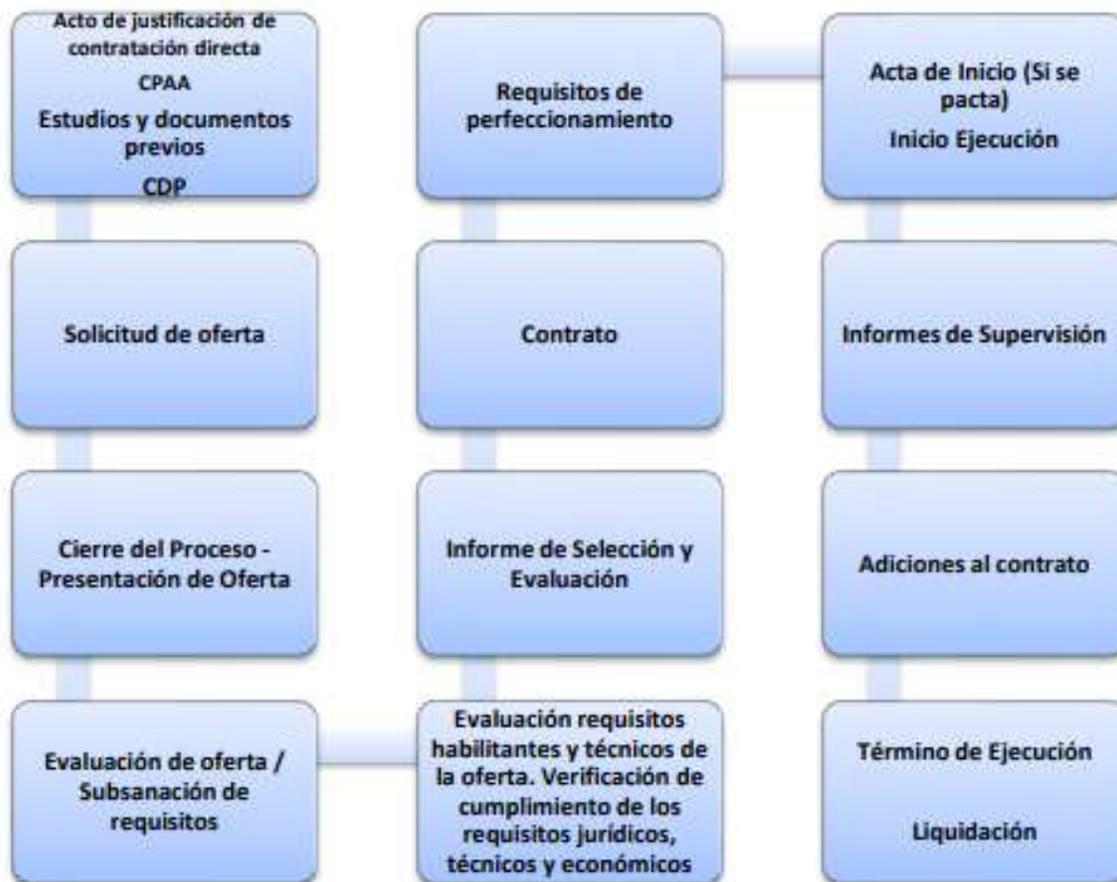
Consolidando la información a continuación se dará a conocer las respuestas a los objetivos específicos y plasmar toda información que aporta a la investigación.

1. Describir el proceso de contratación de Mac Center en el área administrativa en el periodo del año 2016 al 2021

Los instrumentos que se podrían emplear en un proceso de selección son innumerables y entre ellos se encuentran: hojas de solicitud, currículum, historiales profesionales, entrevistas, tests de habilidades cognitivas, tests de habilidades psicomotoras, tests y cuestionarios de personalidad, simulaciones (dinámicas de grupo, tests “in-basket”, juegos de empresa, etc.), tests de muestras de trabajo, referencias, etc. Que se utilicen unos u otros instrumentos depende fundamentalmente del enfoque o modelo de selección que se está usando en cada organización concreta. En la actualidad pueden identificarse dos modelos de selección fundamentales, que han recibido la denominación de modelo de selección tradicional y modelo de selección estratégica, respectivamente (Salgado & Moscoso, 2008).

Describiendo el proceso de contratación de la empresa Mac Center del año 2016 al 2021 siempre ha sido muy convencional porque desarrollan las actividades que todas las organizaciones han venido utilizando para la ayuda de este proceso por medio de (Estudios Psicológicos, estudios del empleado a medida de su vida, conocimientos del área, entrevistas para conocer el personal por medio de preguntas básicas, exámenes y pruebas que abalan finalmente lo estipulado en el currículum).

En la siguiente grafica se observa el proceso de selección y contratación que desarrolla las organizaciones normalmente.



*Ilustración 34 Modelo de contratación del personal*

Fuente: Modelo de contratación del personal, (Cabas Córdoba, 2018).

2. Caracterizar las habilidades blandas del personal del área administrativa de la empresa Mac Center

Son habilidades sociales, actitudes necesarias para asumir una buena interacción social, para escuchar rápidamente, para hablar, para comunicar, para ser líder, estimular, delegar, analizar, juzgar, negociar y llegar a un acuerdo, trabajar en equipo, motivar, automotivarse, tener conciencia de los valores, la salud y seguridad, para orientar. Se trata de destrezas transversales que envuelven la crítica, la sindéresis, la ética, la capacidad de adaptación al cambio y la resistencia (Saldaña & Antonio, 2018).

Las habilidades blandas caracterizan al ser humano y que son de suma importancia con respecto a estas áreas de las organizaciones, para llevar a cabo las actividades de manera justa, organizada y clara con respecto a las contrataciones del personal.

#### Dimensiones de las Habilidades blandas

**Social:** Es aquel que corresponde o que está enlazado a la enseñanza. Requiere de un modelo de labor, entre las que destacan son: el trabajo en equipo, capacidad de adaptación al cambio, liderazgo, y capacidad de comunicación (Saldaña & Antonio, 2018).

**Actitudinal:** Son las características que tiene una persona, entre las que recalcan son: la responsabilidad, iniciativa, compromiso y perseverancia. (Prada y Raucci, 2016) Estas dimensiones se refieren más a las características, conocimientos, cualidades y destrezas que una persona debe tener para poder ir creciendo tanto profesionalmente y dentro de la organización y así poder cumplir con lo pronosticado e ir alcanzando cargos más altos en la empresa. (Saldaña & Antonio, 2018).

Estas dimensiones son importantes dentro de las habilidades blandas porque garantizan las buenas relaciones de empresa a trabajadores, el trabajar en equipo, ser empáticos unos

con los otros, la responsabilidad que cada uno tiene y el poder llevarlos en marcha para lograr buenos resultados.

#### Indicadores de las Habilidades blandas

Los indicadores de las habilidades blandas que se consideran son los siguientes:

**Compromiso:** Ayudar y organizar en la toma de decisión por el compromiso en lograr el beneficio obtenido en la organización (Saldaña & Antonio, 2018).

**Adaptabilidad al cambio:** Es acomodarse y ajustarse al cambio en el espacio establecido. Se refiere al cambio de espacio conveniente al comportamiento para lograr los objetivos planteados (Saldaña & Antonio, 2018).

**Iniciativa:** Representa las habilidades que tiene una persona para poder enfrentarse o actuar de una forma efectiva (Saldaña & Antonio, 2018).

**Trabajo en equipo:** Involucra las habilidades de los trabajadores para poder estar interrelacionados dentro de la organización y así poder sacar adelante la empresa (Saldaña & Antonio, 2018).

**Comunicación:** Es la habilidad de prestar atención, hacer consultas, decir definiciones e ideas regularmente seguras, explicar aspectos efectivos (Saldaña & Antonio, 2018).

**Liderazgo:** Son experiencias necesarias para dirigir el trabajo de grupos de personas en una determinada trayectoria, inculcando valores y anticipando el lugar de desarrollo de la actividad de los equipos (Saldaña & Antonio, 2018).

**Perseverancia:** Es el interés a estar seguro y firme en la elaboración de las labores con el fin de lograr la meta establecida en la organización (Saldaña & Antonio, 2018).

**Responsabilidad:** Son cualidades y compromisos que tienen las personas al momento de realizar sus labores dentro de la organización. (Saldaña & Antonio, 2018).

Las habilidades blandas del personal de la empresa Mac Center en general son buenas porque desempeñan y trabajan en conjunto en pro del mejoramiento continuo para su buen funcionamiento (Comunicación y escucha activa, liderazgo, planificación y gestión del tiempo, flexibilidad, orientación a resultados y negociaciones).

Estos indicadores ayudan a fortalecer internamente la organización y si todo se desempeña en orden y al pie del margen, se verán esos resultados y saldrán hacia fuera con una buena imagen como organización.



*Ilustración 35 Habilidades blandas*

Fuente: Habilidades blandas, (Saldaña & Antonio, 2018).

3. Diseñar una herramienta para el área Recursos Humanos de la organización de Mac Center para la mejora de contratación del personal externo del área administrativa de la compañía.

Las nuevas tecnologías han avanzado a pasos agigantados en los últimos años. Y esto también se ha notado en la selección de personal. En el sector de los Recursos Humanos, estas nuevas herramientas de selección de personal son clave para optimizar los procesos y hacer el trabajo todavía más fácil (InfoJobs, 2017).

Todo ha cambiado, porque ya las entrevistas se hacen de manera virtual, las pruebas y sus diferentes métodos de exámenes al momento de contratar, la virtualidad se ha vuelto tan indispensable para muchas actividades que facilitan tanto al trabajador como al personal encargado de transmitir información.

#### 1. Reduce costes

Es uno de los objetivos que persiguen la mayoría de empresas: reducir costes. Las herramientas de selección de personal pueden ayudar a resolver muchos procesos internos que tenían externalizados. También sirven para reducir el tiempo de contratación de las vacantes, lo que reduce los costos de contratación. Contar con una base de datos propia de candidatos también les vendrá bien para dejar de ser tan dependientes de plataformas de terceros de pago o de agencias de selección (InfoJobs, 2017).

La reducción de papel contribuye, además de a reducir gastos de impresión, a la simplificación de los procesos. Y, por tanto, contribuye a que seamos más productivos (InfoJobs, 2017).

#### 2. Acorta los procesos de selección

Los procesos de selección suelen ser urgentes. Y si no lo son, porque se corresponden a vacantes estratégicas o de futuro, siempre es conveniente acortarlos para que no se dilaten innecesariamente en el tiempo (InfoJobs, 2017).

El hecho de tener toda la información a mano y de contar con herramientas para un filtrado y una selección ágiles, hacen que encontrar al candidato que buscamos sea mucho más rápido. Gran parte de los procesos pueden automatizarse, así que ya no es preciso perder el tiempo en tareas manuales que antes nos robaban mucho tiempo. Como, por ejemplo, redactar una respuesta personalizada para todos los candidatos que están participando en el proceso, filtrar e identificar perfiles o consultar pequeños detalles que son importantes para el avance de la selección (InfoJobs, 2017).

### 3. Toda la información está en el mismo lugar

Las herramientas de selección de personal nos ofrecen la posibilidad de almacenar toda la información que necesitamos en un único lugar. Esto significa que ya no perderemos más el tiempo clasificando CV y más CV en papel, imprimiendo cartas de presentación y notas sobre las entrevistas (InfoJobs, 2017).

Contar con toda la información en un mismo lugar facilita mucho las cosas. Nos ayudan a encontrar lo que necesitamos más rápido y nos permite tener siempre a mano información de los candidatos y de los procesos. También para el futuro (InfoJobs, 2017).

Esto también ofrece al equipo de Recursos Humanos la posibilidad de acceder a toda la información que hay disponible, sin necesidad de intercambiar mensajes, hacer envíos y duplicar consultas, gestiones que suelen alargar mucho más los procesos (InfoJobs, 2017).

### 4. La implantación y el mantenimiento son más económicos

Gran parte de las herramientas de selección de personal no necesitan una implantación compleja en la empresa. De hecho, son muchas las que ya funcionan en la nube. Y esto nos evita tener que sufrir largas actualizaciones de sistema, con todo lo que esto implicaba con un software tradicional: esperas, fallos y problemas a distintos niveles (InfoJobs, 2017).

Además, al estar disponible en la nube, todos estos softwares suelen contar con una aplicación que permite a los usuarios acceder desde cualquier soporte y lugar. Así es posible gestionar el día a día desde casa o hacerlo desde un dispositivo móvil (InfoJobs, 2017).

#### 5. El contacto con el candidato puede ser más fluido

La mayoría de herramientas de selección de personal incluyen herramientas para que podamos contactar con el candidato a través de ese mismo medio. Se pueden crear plantillas y personalizarlas, realizar consultas de una manera más ágil y seguir contando con sus datos para futuros procesos. De este modo también ahorremos costes y tendremos la mitad del trabajo hecho (InfoJobs, 2017).

Estos 5 pasos que se mencionaron anteriormente son indispensables a la hora de realizar una herramienta por que son los pro que darán un plus a la organización y será más útil para manejar toda la información, la reducción de costos ayuda económicamente, agilizar los procesos evitara retrasos, la información será fácil de encontrar y también de no perder algo que pueda ser muy importante, los mantenimientos en la plataforma no demoraran mucho para continuar con la actividad y también sirve para evitar colapsos con la herramienta, los candidatos podrán tener contacto con el personal de la empresa cuando estén en la respectiva revisión y ellos también podrán escribir libremente aportes de acuerdo a la información de cada candidato.

La herramienta ANDANAPE, como su nombre lo indica son sílabas de nombres propios para brindarle originalidad y confiabilidad a la plataforma realizada, para espacios netamente laborales y así crear un puente de ayuda a los usuarios.

Tiene una finalidad mejorar la contratación del personal de Mac Center, por medio de ella se puede hacer la postulación del candidato y referenciar de la mejor manera posible todas sus habilidades, experiencias y su información personal, para que el área encargada verifique candidatos y así mismo se realice el proceso con un correcto orden y donde verifiquen absolutamente todos los datos correspondientes de cada persona.

Como se observa en esta imagen es el inicio de la plataforma con el slogan de referencia y finalidad de la herramienta.



*Ilustración 36 Herramienta ANDANAPE*

Fuente: Herramienta ANDANAPE, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

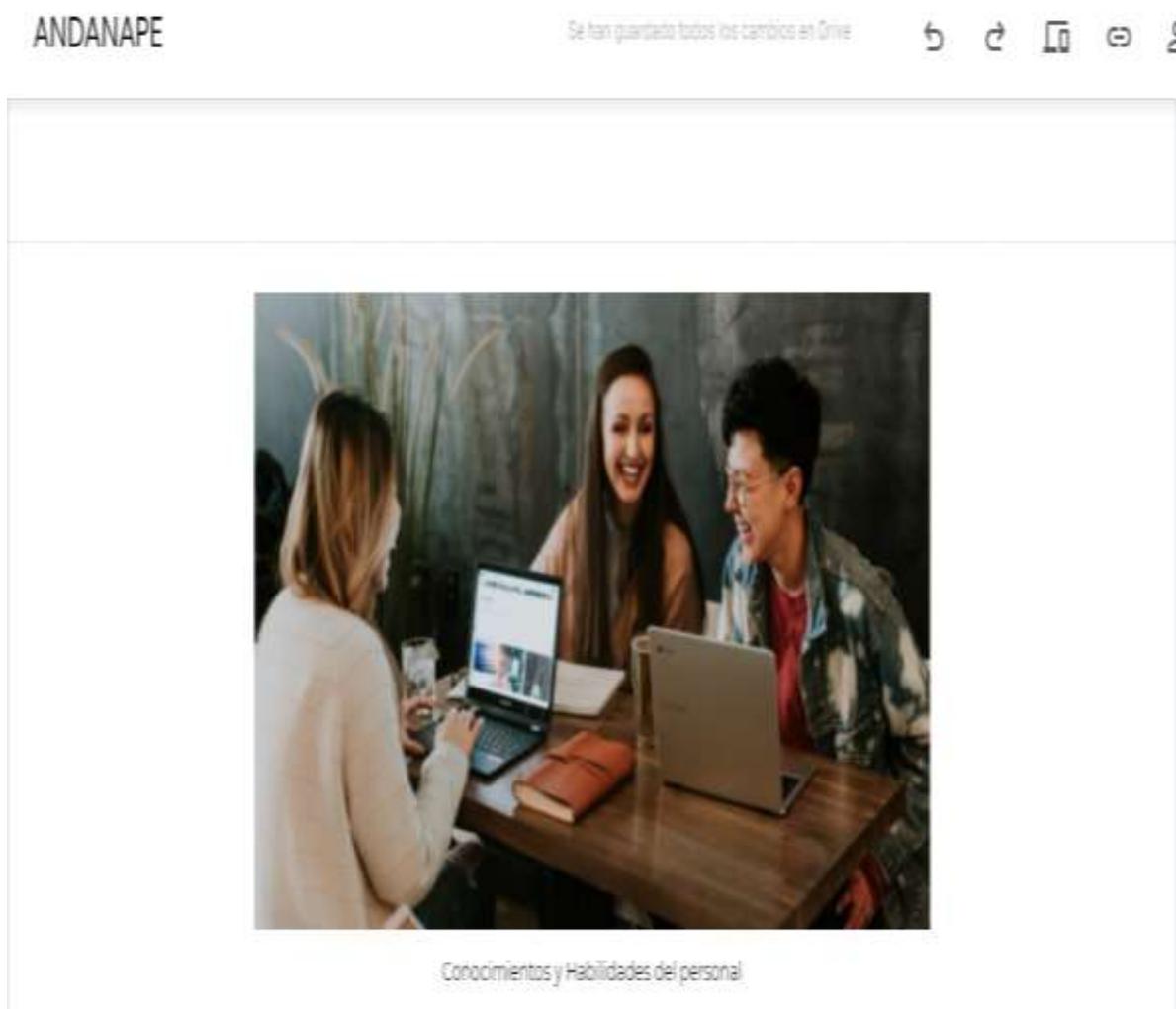
El objetivo de la herramienta es garantizar que el personal postulada para la empresa Mac Center sea tomada en cuenta y así mismo verifiquen toda la información del postulado de manera ordenada y eficaz.



*Ilustración 37 Herramienta ANDANAPE*

Fuente: Herramienta ANDANAPE, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

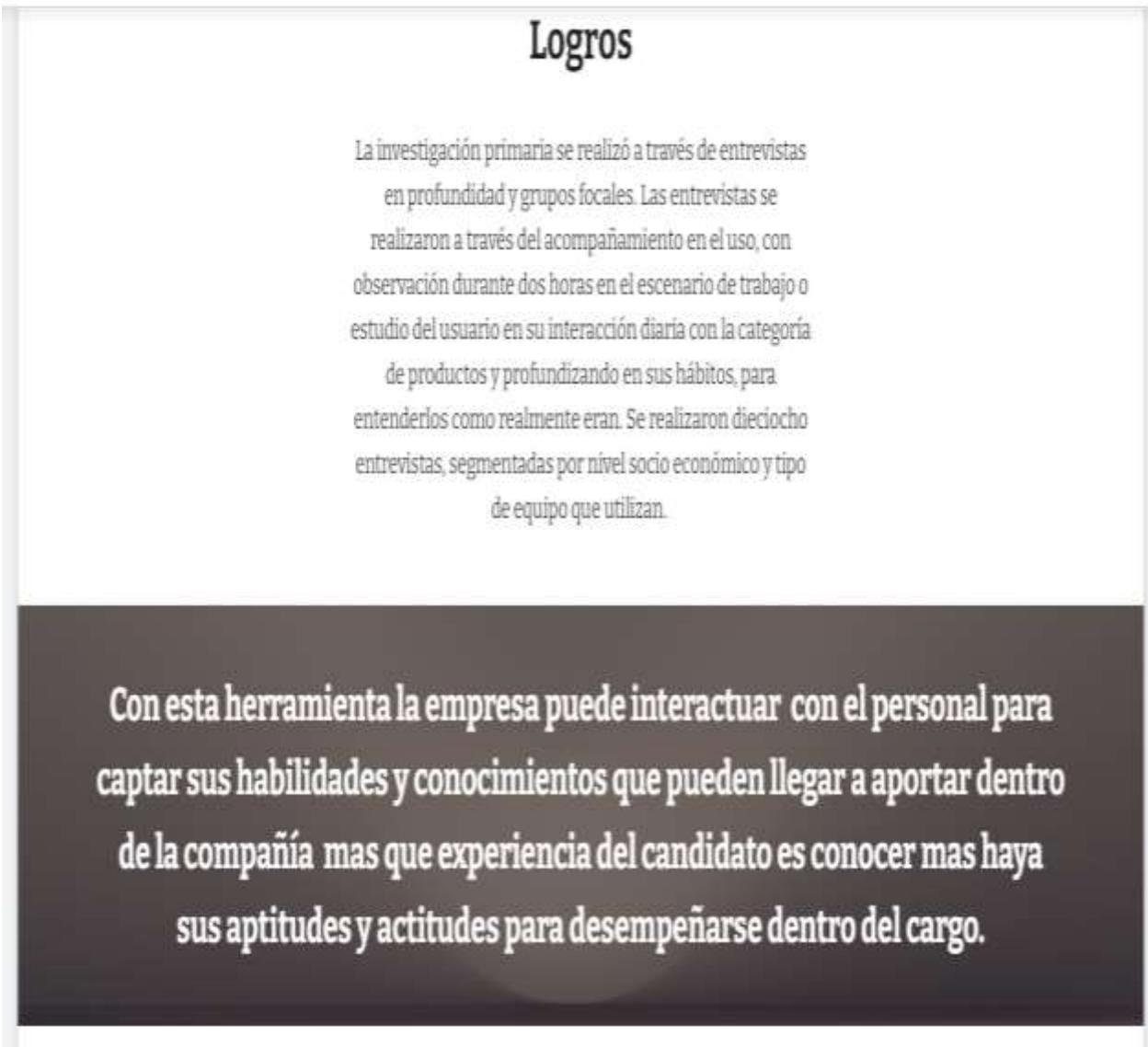
Zona donde se encontrarán dentro de la plataforma los conocimientos y habilidades del personal de selección.



*Ilustración 38 Herramienta ANDANAPE*

Fuente: Herramienta ANDANAPE, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

Los logros que se quieren transmitir por medio de esta plataforma, dándole cumplimiento al objetivo de la herramienta y así lograr captar el personal de selección de la organización y llevarla a flote.



**Logros**

La investigación primaria se realizó a través de entrevistas en profundidad y grupos focales. Las entrevistas se realizaron a través del acompañamiento en el uso, con observación durante dos horas en el escenario de trabajo o estudio del usuario en su interacción diaria con la categoría de productos y profundizando en sus hábitos, para entenderlos como realmente eran. Se realizaron dieciocho entrevistas, segmentadas por nivel socio económico y tipo de equipo que utilizan.

**Con esta herramienta la empresa puede interactuar con el personal para captar sus habilidades y conocimientos que pueden llegar a aportar dentro de la compañía mas que experiencia del candidato es conocer mas haya sus aptitudes y actitudes para desempeñarse dentro del cargo.**

*Ilustración 39 Herramienta ANDANAPE*

Fuente: Herramienta ANDANAPE, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

En la pestaña del club se podrá ver toda la información de la organización desde su historia como inicio, su variedad de productos y los servicios que ofrece la organización a su público.



*Ilustración 40 Herramienta ANDANAPE*

Fuente: Herramienta ANDANAPE, (Angie Naranjo y Daniela Pérez 27 de abril del 2021).

Las anteriores imágenes es el diseño que tendrá la herramienta para facilitar la contratación del personal de la empresa Mac Center, con el fin de establecer toda información que sea importante tanto para el candidato y el personal encargado de verificar la información expuesta.

## Resultados

Los factores que influyen en las actividades de Recursos Humanos no son estáticos: para maximizar el reclutamiento y la retención, así como para minimizar los problemas de los empleados, los gerentes de pequeñas empresas deben vigilar continuamente los factores ambientales internos y externos, y ajustar la estrategia de Recursos Humanos de manera acorde. Para ello, es importante saber en qué pueden consistir los factores internos y externos (Lopez, 2017).

Esta área es la encargada de evitar conflictos internos y externos, se trata de llevar en marcha todos los factores y lograr todos los objetivos planteados.

Relaciones Con Los Empleados: Las políticas internas y procedimientos impactan las actividades de Recursos Humanos. Por ejemplo, si la empresa se ha comprometido a la promoción interna, debe asegurar que los empleados reciban una formación adecuada y el desarrollo para estar listos para el ascenso cuando llegue el momento. RR. HH, debe controlar el número de empleados elegibles para la jubilación y garantizar que los posibles sustitutos u otros miembros del personal estén capacitados para evitar una salida repentina de conocimiento del negocio. Si la empresa está sindicalizada, RR. HH, debe participar en la negociación colectiva con el sindicato en materia de representación. Las influencias externas, los factores políticos y la cultura organizacional influyen en la cantidad de quejas y denuncias que Recursos Humanos debe responder (Lopez, 2017).

Las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones son importantes porque se llevan a cabo de la mejor manera, si estas relaciones se laboran de una buena manera todo funcionara fluidamente y no habrá inconvenientes con la mala información y malos entendidos que se puedan presentar en los diferentes departamentos de la organización

A continuación, se dará a conocer los análisis del instrumento de investigación donde se está caracterizando los resultados de los participantes de la empresa Mac Center, evidenciando

las preguntas que quisieron expresar con respecto al área de Recursos Humanos en la parte Administrativa.

Observando la tabla se evidencia que los encuestados opinaron otras respuestas para el área de Recursos Humanos que se encuentra en constante cambio para el bienestar de sus propios empleados.

Tabla 3

Código	Pregunta abierta	Excelente	Buena	Pésimo	Falta de comunicación	Otras respuestas
1201000 Mateo	1. ¿Cómo considera usted que se manejan los recursos humanos en la empresa?	X				
1201001 Edward						X
1201002 Angelica			X			
1201003 Vladimir						X
1201004 Juan		X				
1201005 Isabel						X
1201006 Olga				X		
1201007 Duván						X
1201008 Andrés						X
1201009 Sofia				X		

Fuente: Tabla # 3 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Los encuestados dieron su opinión de cuanto debería estar ganando una persona del área Administrativa y entre los resultados que más se destaca es de \$1.100.000 a \$1.200.000.

Tabla 4

Código	Pregunta abierta	1.100.000 a 1.200.000	2.000.000 a 3.000.000	De 3.000.000 en adelante
1201000 Mateo	2. ¿Cuánto considera que debería ganar los cargos Administrativos?		X	
1201001 Edward			X	
1201002 Angelica			X	
1201003 Vladimir		X		
1201004 Juan		X		
1201005 Isabel		X		
1201006 Olga			X	
1201007 Duván				X
1201008 Andrés				X
1201009 Sofia			X	

Fuente: Tabla # 4 Análisis de (Organización Mac Center, 2021).

En la pregunta de cómo es la comunicación del área de Recursos Humanos con el área Administrativa, los encuestados respondieron de acuerdo con la tabla otras respuestas que lo caracteriza como difícil de comunicarse con ellos, muy pocas veces tienen tiempo para hablar con sus empleados.

Tabla 5

Código	Pregunta abierta	Buena	Buen ambiente laboral	Regular	Otras respuestas
1201000 Mateo	3. ¿La comunicación de Recursos Humanos con el área Administrativa es buena? ¿Por qué?	X			
1201001 Edward			X		
1201002 Angelica			X		
1201003 Vladimir		X			
1201004 Juan					X
1201005 Isabel					X
1201006 Olga				X	
1201007 Duván					X
1201008 Andrés					X
1201009 Sofia					X

Fuente: Tabla # 5 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Los métodos adecuados según las opiniones de los encuestados más coherente para la organización es la revisión de la hoja de vida, que de ella se despliega de revisar estudios, experiencias y validación de datos, después la realización de exámenes.

Tabla 6

Código	Pregunta abierta	Revisión de hoja de vida y notas académicas	Estudios, validación de datos, exámenes	Pruebas de conocimientos en el área de la vacante.	Otras respuestas
1201000 Mateo	4. ¿Qué métodos considera efectivos para una buena contratación de personal en la contratación para el personal Administrativo?	X			
1201001 Edward					X
1201002 Angelica			X		
1201003 Vladimir					X
1201004 Juan				X	
1201005 Isabel			X		
1201006 Olga			X		
1201007 Duván		X			
1201008 Andrés					X
1201009 Sofia		X			

Fuente: Tabla # 6 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Los encuestados opinaron sobre si están de acuerdo con la experiencia solicitada para los cargos Administrativos y se analizó que no están de acuerdo con el tiempo que estipulan para ejercer una vacante, solicitan demasiada experiencia.

Tabla 7

Código	Pregunta abierta	NO	SI	Algunas veces
1201000 Mateo	5. ¿Considera justo la experiencia solicitada para los cargos Administrativos? ¿Por qué?	X		
1201001 Edward			X	
1201002 Angelica				X
1201003 Vladimir				X
1201004 Juan				X
1201005 Isabel		X		
1201006 Olga		X		
1201007 Duván		X		
1201008 Andrés		X		
1201009 Sofia		X		

Fuente: Tabla # 7 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Los rangos de edades consideradas por los encuestados más racionales para ejercer los cargos Administrativos es de 36 años a 60 años para cumplir con sus labores y tener la responsabilidad adecuada para ejercerla.

Tabla 8

Código	Pregunta abierta	20-21 Años	22-26 Años	26-35 Años	36-45 Años	46-60 Años
1201000 Mateo	6. ¿Qué rango de edades considera que son aptas para los puestos Administrativos? ¿Por qué?	X				
1201001 Edward					X	
1201002 Angelica					X	
1201003 Vladimir						X
1201004 Juan				X		
1201005 Isabel		X				
1201006 Olga						X
1201007 Duván						X
1201008 Andrés				X		
1201009 Sofia					X	

Fuente: Tabla # 8 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

El clima organizacional de acuerdo a los encuestados es excelente y por ende es tratable y se facilita trabajar de manera agradable.

Tabla 9

Código	Pregunta abierta	Excelente	Agradable	Inestable	No hay comunicación	Otras respuestas
1201000 Mateo	7. ¿Con sus propias palabras describame como es el clima organizacion al del área de recursos humanos?	X				
1201001 Edward		X				
1201002 Angelica			X			
1201003 Vladimir				X		
1201004 Juan				X		
1201005 Isabel						X
1201006 Olga				X		
1201007 Duván				X		
1201008 Andrés						X
1201009 Sofia			X			

Fuente: Tabla # 9 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

De acuerdo a las preferencias entre los cargos Administrativos con otras áreas es por el rango en el cual están posicionados, entonces no les brindan el mismo trato si no que si hay diferencias internamente.

Tabla 10

Código	Pregunta abierta	Ninguna	Horarios	Compañerismo	Rango	Otras respuestas
1201000 Mateo	8. ¿Qué diferencias hay en los tratos Administrativos con las demás áreas?	X				
1201001 Edward			X			
1201002 Angelica			X			
1201003 Vladimir				X		
1201004 Juan						X
1201005 Isabel					X	
1201006 Olga					X	
1201007 Duván		X				
1201008 Andrés						X
1201009 Sofia					X	

Fuente: Tabla # 10 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Analizando las opiniones de los encuestados, Recursos Humanos si se preocupa por el bienestar del empleado, aunque tienen algunas falencias las cuales exponen que les preocupa más porque trabajen que por cómo se encuentre sus empleados en algunas ocasiones.

Tabla 11

Código	Pregunta abierta	SI	NO	Pocas veces	Otras respuestas
1201000 Mateo	9. ¿Recursos Humanos se preocupa por el bienestar de sus empleados? ¿Como?	X			
1201001 Edward					X
1201002 Angelica		X			
1201003 Vladimir			X		
1201004 Juan					X
1201005 Isabel				X	
1201006 Olga			X		
1201007 Duván		X			
1201008 Andrés					X
1201009 Sofia		X			

Fuente: Tabla # 11 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

De acuerdo a las opiniones de los encuestados lo que más resaltan es que sean personas con estudios de nivel profesional y maestrías en el campo para laborar de manera eficaz dentro de la organización.

Tabla 12

Código	Pregunta abierta	Psicología	Recursos Humanos	Estudios Administrativos	Ingenierías	Otras respuestas
1201000 Mateo	10. ¿Qué estudios considera que debe tener una persona encargada de los recursos humanos?					X
1201001 Edward						X
1201002 Angelica						X
1201003 Vladimir						X
1201004 Juan		X				
1201005 Isabel				X		
1201006 Olga			X			
1201007 Duván				X		
1201008 Andrés						X
1201009 Sofia				X		

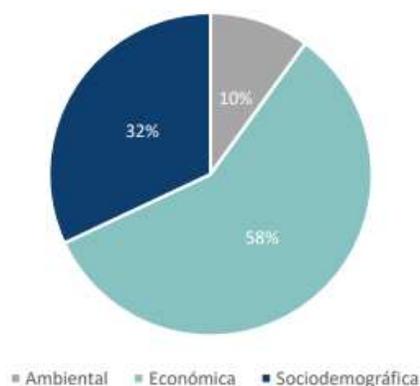
Fuente: Tabla # 12 Análisis de resultados (Organización Mac Center, 2021).

Con lo anterior se da a conocer los resultados y los respectivos análisis con respecto a esta investigación dándose a conocer las diferentes opiniones de los trabajadores, como están establecidas y el desempeño que obtiene Recursos Humanos, la importancia del porque se ejerce esta función dentro de la organización, y las relaciones interpersonales porque son una clave del

buen funcionamiento internamente, esto ayuda a crear eficacia y resaltar positivamente estas actividades para lograr buenos resultados.

### Anexos

La clasificación de las OO.EE estás se agrupan según en tres áreas temáticas: el área económica con 12 temas, el área sociodemográfica con 12 temas y el área ambiental con 6 temas. En el área económica se concentra la mayoría de las OO.EE (58%), seguida del área sociodemográfica (32%) y del área ambiental (10%) (Solano Villa, 2021).

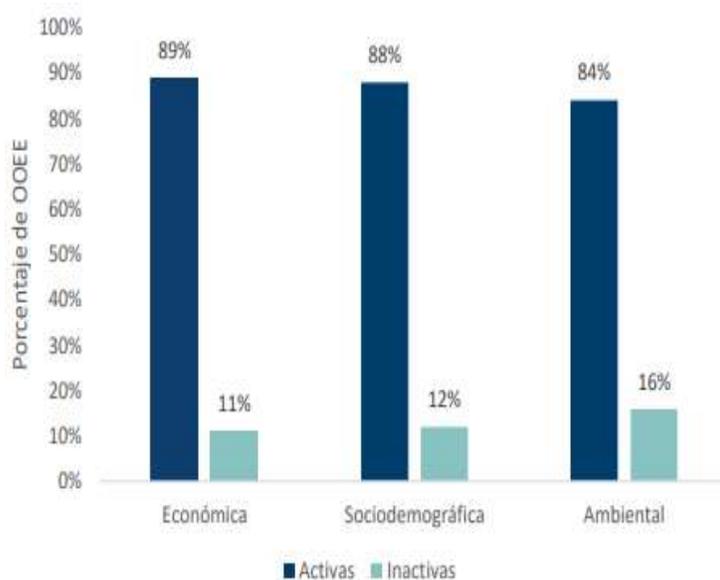


*Ilustración 41 Distribución porcentual*

Fuente: Distribución porcentual, (Solano Villa, 2021).

Al evaluar el estado actual de las 466 OO.EE producidas en el SEN, 56 se encuentran inactivas, es decir que son OO.EE que fueron producidas una única vez o dejaron de ser producidas. Es importante anotar que las OO.EE. con periodicidades superiores a un año no son consideradas inactivas. En contraste existen 410 OO.EE activas, cuyo proceso estadístico se está

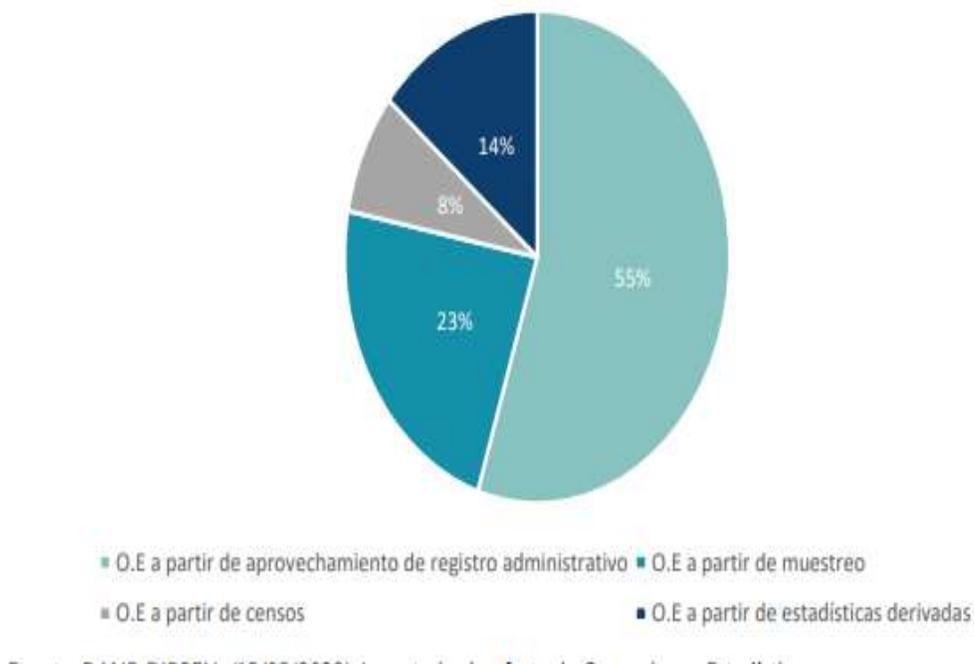
implementando o que su próxima fecha de publicación es conocida. Para más información el Anexo B detalla cada una de las OO.EE (Solano Villa, 2021).



*Ilustración 42 Distribución porcentual*

Fuente: Distribución porcentual, (Solano Villa, 2021).

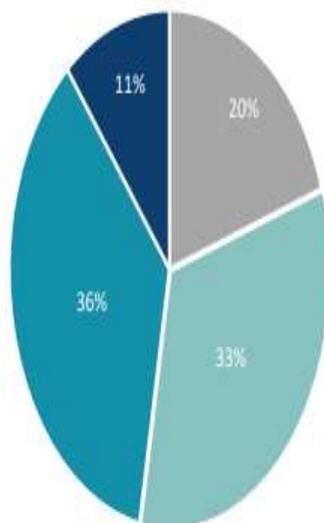
Desde la caracterización de las OO.EE que se tiene en la oferta, se resalta: la metodología estadística<sup>14</sup>, la periodicidad de difusión y la desagregación geográfica. Asimismo, da cuenta de los resultados de las evaluaciones de calidad del proceso estadístico. En este sentido, la metodología más utilizada para producir las OO.EE activas identificadas en el inventario de oferta es el aprovechamiento de registros administrativos (55%), seguido por OO.EE a partir de muestreo (23%) y estadísticas derivadas (14%) (Solano Villa, 2021).



*Ilustración 43 Distribución porcentual*

Fuente: Distribución porcentual, (Solano Villa, 2021).

En cuanto a las OO.EE inactivas, la metodología más utilizada corresponde a censo (36%), seguido de muestreo (33%) y de aprovechamiento de registros administrativos (20%). La siguiente gráfica muestra la distribución para las OO.EE inactivas (Solano Villa, 2021).



- O.E a partir de aprovechamiento de registro administrativo
- O.E a partir de muestreo
- O.E a partir de censos
- O.E a partir de estadísticas derivadas

*Ilustración 44 Distribución porcentual*

Fuente: Distribución porcentual, (Solano Villa, 2021).

## Bibliografía

- Santoyo Ledesma, D., & Luna Nemecio, J. M. (2019). Enfoque del Desarrollo Social Sostenible y la Gestión del Talento Humano en el contexto de la Socioformación. *Ecociencia International Journal*, 91. Obtenido de <https://scholar.google.es/citations?user=O0SF4WMAAAAJ&hl=es&oi=sra#>
- Bustos Cardona, J. J., & Mendizabal Ayala, C. E. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de Recursos Humanos para la empresa Fodiservices S.A.S.* Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas Facultad Tecnológica. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6129/BustosCardonaJhonJairo2017.pdf;jsessionid=4D74613F4B3AC323DA3EE44B2A5F0ACE?sequence=1>
- Cabas Córdoba, I. L. (2018). *Identificación del cumplimiento de la regla de subsanación en el proceso de contratación directa de las entidades del estado, en los indicadores de Colombia compra eficiente.* Colombia: Maestría en Derecho Administrativo Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Derecho. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17900/CabasCordobaIlianaLucia2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Calderón Gavidia , A. (2019). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GAREM EN SANTS BARCELONA.* Perú: Universidad señor Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5639>
- Center, M. (21 de 04 de 2021). *Mac Center.* Obtenido de <https://www.mac-center.com/>
- Cuesta SantosI, A., Fleitas TrianaI, S., García FentonI, V., Hernández DaríasII, I., Anchundia LooorIII, A., & Mateus MateusIV, L. (01 de 04 de 2018). Evaluación del desempeño,

compromiso y gestión de recursos. *Ingeniería Industrial*, 12. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rrii/v39n1/rrii04118.pdf>

DANE. (13 de 02 de 2021). *DANE*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#2020>

Delpueche, S. (03 de 03 de 2021). *Factorial Blog*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/novedades-rrhh-2021/>

Fernandez Lopez, F. (2017). *Organización del trabajo y Recursos Humanos*. España: Tutor Formación. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=porque+recursos+humanos+no+contratan+bien+en+las+empresas+2017&ots=1KWcntx3bB&sig=Hj0PrcHt\\_te9PgNVh35GG\\_7gtbc#v=onepage&q=porque%20recursos%20humanos%20no%20contratan%20bien%20en%20](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=JZIZDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=porque+recursos+humanos+no+contratan+bien+en+las+empresas+2017&ots=1KWcntx3bB&sig=Hj0PrcHt_te9PgNVh35GG_7gtbc#v=onepage&q=porque%20recursos%20humanos%20no%20contratan%20bien%20en%20)

Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y analisis*. Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de [https://books.google.es/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Guzmán González , M. G. (09 de 2016). DIMENSIÓN INTERNA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. *Universidad de Oriente*, 12. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/saber/v28n4/art14.pdf>

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)

- InfoJobs. (20 de 11 de 2017). *InfoJobs*. Obtenido de 5 Ventajas de usar una herramienta de selección de personal: <https://recursos-humanos.infojobs.net/5-ventajas-de-usar-una-herramienta-de-seleccion-de-personal>
- Lopez, J. (06 de 11 de 2017). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JeremyLopez24/factores-de-rrhh>
- Mayon, A., Bermúdez, B., & Sánchez, M. (07 de 2019). GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. *MANAGEMENT OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT*, 8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Organización Mac Center, P. I. (23 de 04 de 2021). ENCUESTA DE RECURSOS HUMANOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA. (A. Naranjo, & D. Perez, Entrevistadores) Colombia. Obtenido de <https://docs.google.com/forms/d/14qpp9L8T8oac-Z8fErNg270F9ZRhf8nYlsyXjCbykmU/edit?usp=sharing>
- Perdiguero Jimenez, M. A. (2016). *Apoyo Administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. España: IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliocun/59180>
- Ribes, G., Rosario, G., Marin, P., & Herrero Blasco, A. (2018). *Dirección de recursos humanos Gestión de personas*. España: Universitat politècnica de valència. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliocun/57469>
- Rodriguez Moreno, D. C. (2019). *La gestión del Recurso Humano en la micro y pequeña*. Colombia: UPTC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliocun/131476>
- Saldaña, F., & Antonio, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23936/franco\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23936/franco_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salgado, J., & Moscoso, S. (2008). Selección del personal en la empresa y las AAPP: De la división tradicional y la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829103.pdf>
- Sanchez Fernandez, M. D. (2016). *Gestión de recursos humanos*. España: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliocun/51035>
- Santos Luna, J. M. (2018). *La Gestión del Talento Humano y la Motivación laboral de los trabajadores de la oficina general de Recursos Humanos del ministerio de salud*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos\\_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23862/Santos_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solano Villa, J. A. (2021). *Plan Estadístico Nacional*. Colombia: SEN Sistema Estadístico Nacional. Obtenido de <https://www.sen.gov.co/files/PEN/PEN%202020.pdf>
- Zavala Villalón, G., & Frías Castro, P. (10 de 11 de 2018). Discurso millennial y desafíos en la gestión de Recursos Humanos. *Psicoperspectivas*, 12. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v17n3/0718-6924-psicop-17-03-52.pdf>

## Conclusiones

Lo expuesto anteriormente, se puede concluir que en la actualidad hay muchos jóvenes estudiantes que por falta de experiencia han sido rechazados en las organizaciones, se considera brindar una oportunidad al futuro que viene en camino y se van posicionar cada vez en el mercado de hoy en día, los seres humanos carecen de muchas cualidades, potenciales y otras más, las cuales aportaría mucho, por medio de esos conocimientos adversos de todos, no todos son iguales y no todos aportarían lo mismo, también el rendimiento varia porque si todos fueran iguales seguramente el mundo no podría explorar diferentes puntos de vista.

En relación a los objetivos propios del área de Recursos Humanos, se puede decir que los objetivos de la Administración de Recursos Humanos se derivan de las metas de la empresa completa, las cuales tal como se ha mencionado repercuten en toda organización. Se puede citar como principal objetivo de esta área el mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social (Sanchez Fernandez, 2016).

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de Recursos Humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de Recursos Humanos y alcance de objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los Recursos Humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
- Responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa. –
- Cumplir con las obligaciones legales.

- Rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultaría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución (Sanchez Fernandez, 2016).

Con respecto a las opiniones de los investigados, se observa que no es la edad la que afecta si no la falta de experiencia y la responsabilidad del puesto de trabajo que se adquiere al ingresar a una organización, lo reprocesos a la hora de la selección no era la indicada por falta de tiempo del personal encargado, son falencias que se observaron a medida de la investigación y se crean alternativas de mejora, como, la herramienta implementada en las empresas para evitar sobre gastos y mejorar el tiempo de los encargados, pero también ayudaría al personal externo expresar todos sus conocimientos y demostrar también sus experiencias y estudios de una mejor manera, con el fin de ser tenidos en cuenta y lograr con satisfacción la contratación adecuada.

Las empresas pueden adoptar miles de formas y tamaños, pero todas coinciden en unas funciones similares para alcanzar sus objetivos y metas, entre las que cabe destacar:

- Funciones técnicas o de producción: se centran en la producción de distintos productos o servicios, con el fin de abastecer a los clientes finales.
- Funciones financieras y económicas: la finalidad de estas funciones es proveer de financiación y recursos económicos suficientes a las entidades para que desarrollen su actividad de manera sostenible.
- Funciones comerciales: gracias a estas funciones, las entidades pueden dar salida a los productos y servicios que generan, ofreciéndolos a sus clientes potenciales.
- Funciones de personal o recursos humanos: el objetivo de estas funciones es captar, mantener y contentar al capital humano de las entidades, dándoles un desarrollo profesional y velando por sus derechos laborales (Perdiguero Jimenez, 2016).

El desempleo es un tema preocupante por la emergencia sanitaria del Covid-19, muchas organizaciones fueron obligados a cerrar sus establecimientos por la quiebra económica y la falta de oportunidad laboral de mantener su personal con trabajo, pero no fue así, no se logró mantener las personas vinculadas, por eso la tasa de desempleo con respecto a los datos

obtenidos por el DANE en el 2021 fueron de 14,2%, lo que se puede constatar que fue la tasa más alta en los últimos años.

Las empresas de mayor éxito son aquellas que consideran su capital humano como recurso más valioso. Para ello, es de vital importancia que la función de RR. HH. en la organización, esté orientada a garantizar que la empresa cuente con el personal idóneo para realizar sus funciones, con las capacitaciones y conocimientos actualizados para aportar valor a la empresa, y además con la motivación adecuada para dar lo mejor de sí mismo en aras de lograr los objetivos empresariales propuestos. Para lograr todo ello, el departamento de RR. debe estar pendiente tanto de los trabajadores de la empresa, como del entorno de la misma. Es decir, no debe perder de vista el mercado en el que se desenvuelve, las necesidades y retos a los que se enfrenta para lograr sus objetivos y, en definitiva, la estrategia del negocio: la situación que atraviesa la empresa, el entorno de la industria en la que opera, la estructura empresarial y las expectativas de los inversionistas (Ribes, Rosario, Marin, & Herrero Blasco, 2018).

Para cerrar la investigación, Recursos Humanos es una clave importante para toda empresa, ya que es la encargada del personal interno, y la que saca a flote las relaciones humanas entre todos, las buenas comunicaciones son el eje de todo el éxito de lograr buenos trabajos, metas y objetivos, también el brindar oportunidades laborales que no sean tan exigentes ayudaran a brindar posibilidades económicas a los que de verdad quieren salir adelante y se encuentran en estos momentos o trabajando en otras actividades económicas o no han logrado conseguir ese apoyo laboral.

También la tecnología hoy en día es sumamente importante porque las organizaciones se han renovado con los sistemas tecnológicos, el teletrabajo se volvió fundamental para seguir laborando desde casa por motivos externos que sucede a nivel mundial, también los modos de selección del personal ahora también se realizan de esta manera para evitar parar y también para brindar oportunidad de trabajo.

## Referencias

Entrevista

[https://www.freepik.es/vector-gratis/conversacion-entrevista-trabajo\\_9650007.htm](https://www.freepik.es/vector-gratis/conversacion-entrevista-trabajo_9650007.htm)

Pruebas de poligrafía 180G

<https://docplayer.es/6671887-Identificacion-de-la-prueba-cec-2-180o-grados-nivel-general-cuestionario-de-evaluacion-de-competencias-nivel-general-ps-mariela-diaz-pinilla.html>

Entrevista jefe inmediato

<https://pxhere.com/es/photo/1639058>

Poligrafía

<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/6073612996>

Visita domiciliaria

<https://www.flickr.com/photos/38212666@N04/3567150868/>

Exámenes médicos

<https://pixabay.com/es/photos/search/laboratorio/>

Mac Center servicio Express

<https://www.mac-center.com/servicios>

DANE

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

El siguiente link es la página donde se encuentra el instrumentó de investigación de Recursos Humanos en el área Administrativa.

<https://docs.google.com/forms/d/14qpp9L8T8oacZ8fErNg270F9ZRhf8nYlsyXjCbykmU/viewanalytics>

Sistema Estadístico Nacional

<https://www.sen.gov.co/files/PEN/PEN%202020.pdf>

Modelo de contratación convencional

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17900/CabasCordobaIlianaLucia2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Habilidades blandas

<https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>

El siguiente link es donde se encuentra la herramienta ANDANAPE desarrollada para esta investigación

<https://sites.google.com/uqvirtual.edu.co/andanapa/sobre-el-club?authuser=0>

Ficha técnica

[Ficha tecnica.pdf](#)

Análisis de resultados

[Analisis de resultados 2021.pdf](#)

Bitácora autores

[TRABAJO EN CORRECIÓN 2021.pdf](#)