

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE SELECCION
Y CONTRATACION DE PERSONAL DE RIOPAILA CASTILLA S A

MELBA LIGIA BALANTA GONZALEZ

CLAUDIA MARIA CANO CUBILLOS

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
UNIVERSIDAD ABIERTA DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESA

SANTIAGO DE CALI

2017

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE RIOPAILA CASTILLA S.A.**

**MELBA LIGIA BALANTA GONZALEZ
CLAUDIA MARÍA CANO CUBILLOS**



**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI -VALLE
2017**

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE RIOPAILA CASTILLA S.A.

MELBA LIGIA BALANTA GONZALEZ
CLAUDIA MARÍA CANO CUBILLOS

Trabajo de tesis, para optar el título de administradoras de empresas

Tutor
MAXIMO GENTIL GOMEZ



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI -VALLE
2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
2 OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3 JUSTIFICACIÓN.....	14
4 MARCO DE REFERENCIA.....	16
4.1 ANTECEDENTES.....	16
4.2 MARCO TEÓRICO.....	19
4.3 MARCO CONCEPTUAL.....	28
4.4 MARCO LEGAL.....	29
4.5 MARCO CONTEXTUAL.....	33
4.5.1 Reseña Histórica del Sector Azucarero.....	33
4.5.2 Ubicación Geográfica.....	34
4.5.3 Reseña histórica de la empresa.....	35
4.5.4 Productos.....	37
4.5.5 Servicios.....	37
4.5.6 Marcas.....	38
4.5.7 Misión.....	38
4.5.8 Valores.....	38
4.5.9 Atributos.....	39
4.5.10 Mega Meta 2020.....	39
4.5.11 Política de direccionamiento estratégico.....	39
4.5.12 Política de sostenibilidad.....	39
4.5.13 Política de responsabilidad social.....	39
4.5.14 Política de gestión humana.....	40

4.5.15	Política control interno.....	40
4.5.16	Política de comunicaciones.....	40
4.5.17	Política manejo de la información.....	40
4.5.18	Proceso de producción de la azúcar.....	40
5	METODOLOGÍA.....	43
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
5.2	MÉTODO DE ESTUDIO.....	43
5.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
5.4	FUENTES DE INFORMACIÓN Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
5.4.1	Fuentes primarias de Información.....	44
5.4.2	Fuentes secundarias de Información.....	44
5.5	INSTRUMENTOS.....	45
5.5.1	Encuesta para el análisis del proceso de selección y contratación.....	45
5.5.2	Herramienta para el análisis de datos.....	45
5.5.3	Diagrama de Ishikawa – espina de pescado.....	45
5.5.4	Matriz de factores críticos.....	45
5.6	FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
5.6.1	Fase I: Descripción de los procesos de Selección y Contratación.....	45
5.6.2	Fase II: Diagnostico.....	45
5.6.3	Fase III: Análisis causal.....	46
5.6.4	Fase IV: Fase de propuesta de mejoramiento y optimización de los procesos.....	46
5.6.5	Fase V: Conclusiones y Recomendaciones.....	46
6	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN. 47	
6.1	ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA. RIOPAILA CASTILLA S.A.....	47
6.2	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.....	53
6.2.1	Proceso de Selección para vinculación laboral.....	54
6.2.2	Proceso de contratación de personal.....	58
7	ANÁLISIS CAUSAL.....	64
7.1	TIEMPOS DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN ..	64
7.2	DETERMINACIÓN DE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA.....	69

7.3	ANÁLISIS DE CAUSAS RAÍZ	72
7.3.1	Fuente de candidatos	74
7.3.2	Control del proceso	74
7.3.3	Cliente interno	74
8	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACION.....	76
8.1	OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO	76
8.2	DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	76
8.3	IMPLEMENTACIÓN DEL BANCO DE HOJAS DE VIDAS	78
8.4	IMPLEMENTACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO	78
8.4.1	Procedimiento Propuesto - proceso de selección y contratación.	80
8.4.2	Formato de seguimiento del proceso de contratación.....	80
8.4.3	Estandarización de tiempos de respuesta en los procesos.....	81
8.5	DESARROLLO DE INDICADORES PARA LOS PROCESOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACION	82
8.5.1	Índice de Búsqueda por Postulante.....	83
8.5.2	Tasa de reclutamiento.....	83
8.5.3	Selección.....	83
8.5.4	Tiempo de Respuesta de cliente por Postulante.....	83
8.5.5	Índice de Selecciones del personal.....	83
8.5.6	Cantidad de cargos contratados.....	84
8.5.7	Índice de rotación.....	84
8.6	PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	84
	CONCLUSIONES.....	85
	RECOMENDACIONES.....	87
	BIBLIOGRAFIA.....	88
	ANEXOS.....	90

INTRODUCCIÓN

Unos de los elementos más importantes en la actualidad y que se ha convertido en el reto continuo de las organizaciones es la sostenibilidad, la cual obliga que las empresas implementen estrategias en el mejoramiento continuo de todas sus actividades y para ser más competitivos en el mercado.

Es por tal motivo que el presente trabajo pretende sugerir alternativas de mejoramiento para los procesos de selección y contratación del personal de Riopaila Castilla S.A, una empresa Agroindustrial; con el propósito de optimizar los tiempos y recursos implicados en el proceso de vinculación, ya que la efectividad en la administración del talento humano son elementos necesarios para el buen desempeño de la misma.

Para el desarrollo del siguiente proyecto se contó con el apoyo de los directivos de la empresa, quienes permitieron el acceso a la información de los procesos de vinculación y contratación, para efectuar el respectivo análisis y proponer alternativas de mejoramiento, ya que estos son el primer filtro por el cual se determina las competencias que la empresa requiere para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

El recurso humano es parte esencial para la transformación de un producto y/o servicio con calidad, el cual satisfaga las expectativas de la empresa y del cliente externo; por lo tanto, son fundamentales los procesos de selección del personal con las competencias necesarias para desempeñar el cargo de manera eficiente, permitiendo una excelente operación a la organización.

En la búsqueda de mejora continua las organizaciones se establecen procedimientos de índole interno con los cuales se debe genera valor agregado, por lo tanto, es imprescindible llevar a cabo el diagnóstico y análisis de la situación actual de los procesos de selección y contratación de Riopaila Castilla S.A, para mejorar los procedimientos existentes que serán tratados en el desarrollo de esta investigación.



Nota

Este trabajo se encuentra disponible únicamente en **formato físico**, ya que no cuenta con versión digital. Por tal motivo, en este repositorio solo serán visibles las páginas preliminares con fines informativos. Para su consulta completa, el usuario deberá verificar la ubicación o sede donde se encuentra el ejemplar físico, o bien solicitar información adicional escribiendo al correo institucional:

repositoriofusm@sanmartin.edu.co