



Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano

Título de la propuesta: **Manual de reclutamiento y selección de personal en la empresa Gestiona.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnólogo Superior en Gestión de Talento Humano**

Autor: Caiza Poma, Henry Paúl

Tutora: Zambrano, Esther

Quito - marzo – 2023

CERTIFICADO DEL TUTOR

En el Instituto Tecnológico Universitario Pichincha, es presentado por el ciudadano HENRY PAÚL CAIZA POMA, optar por el título de Tecnólogo en Gestión de Talento Humano, CERTIFICO que dicho proyecto ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Atentamente

Zambrano Parraga, Esther

ezambrano@tecnologicopichincha.edu.ec

Teléfono móvil: 0995109514

Cédula de identidad: 1311598351

DECLARACIÓN DE IDONEIDAD

Yo, HENRY PAÚL CAIZA POMA, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún Proyecto de Grado aquí o en otra institución o calificación profesional y son absolutamente originales, auténticos y personales; y que, además, he referido las fuentes bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, para el aprovechamiento de futuras generaciones.

Henry Paúl, Caiza Poma

C.I 0201973591

Correo: hpcp87@hotmail.com

Teléfono móvil: 098 905 7224

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a mi madre la señora María Luisa Poma quien ha sido partícipe desde el inicio de este camino, apoyándome, guiándome con su ejemplo de superación, cariño y dedicación hacia una nueva meta.

A mi padre el señor Carlos Caiza quien, con sus palabras de aliento incentivo en mí, a tomar la decisión de prepararme y aplicar a una carrera profesional, para enmarcar un futuro con éxito, ya que sus consejos me dan la confianza de una vida mejor.

Paúl Caiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis queridos maestros por haber compartido en estos dos años toda su experiencia, educación y conocimientos los cuales han sido de manera profesional, buscando en mi formar un excelente ser humano.

A mis compañeros por haber compartido este tiempo de aprendizaje, de trabajo arduo, pero con las recompensas más gratificantes a nivel profesional, esperando que el futuro para cada uno de nosotros sea lleno de éxito y metas cumplidas.

A mi tutora, Esther Zambrano, quien ha sido participe de este proyecto final, por tener el tiempo y la paciencia de apoyarme en este último peldaño de mi carrera y de terminar todo este camino de aprendizaje

Paúl Caiza

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto plantea diseñar un manual de reclutamiento y selección, para lo cual se inició, con conocer el significado de cada componente, permitiendo que tengamos claro que es lo que queremos lograr, es así que, en el marco teórico, incluimos las nuevas tendencias, las mismas que serán parte importante de todo el proceso, para la parte metodológica, las fundamentaciones científicas apoyarán las ideas planteadas, sin dejar de lado los conocimientos empíricos, adquiridos con la experiencia en el trabajo, así mismo la formación académica, para con el conglomerado de percepciones darle vida a esta iniciativa, finalmente se realiza una propuesta con base en los resultados obtenidos mediante una encuesta en donde más del 90% manifiesta que no recibió un proceso de reclutamiento y selección adecuado, impidiendo el desarrollo de sus habilidades, conocimientos, experiencia en la empresa, por consiguiente se entregará un proceso sistemático, con bases claras para encontrar a los nuevos talentos, además de incluir nuevas tendencias para lograr este objetivo, es así, que se utilizarán herramientas como la gamificación, juegos en línea, escape room, como principales instrumentos para la empresa.

Palabras claves:

Reclutamiento, selección, habilidades, conocimiento, experiencia, nuevas tendencias.

ABSTRACT

The present project proposes to design a recruitment and selection manual, for which it began, with knowing the meaning of each component, allowing us to be clear about what we want to achieve, so that, in the theoretical framework, we include the new trends , the same ones that will be an important part of the whole process, for the methodological part, the scientific foundations will support the ideas raised, without leaving aside the empirical knowledge, acquired with the experience at work, likewise the academic training, for the conglomerate of perceptions to give life to this initiative, finally a proposal is made based on the results obtained through a survey where more than 90% state that they did not receive an adequate recruitment and selection process, preventing the development of their skills, knowledge , experience in the company, therefore a systematic process will be delivered, with clear bases to find the new he talents, in addition to including new trends to achieve this goal, is thus, that tools such as gamification, online games, escape room, will be used as the main instruments for the company.

Keywords:

Recruitment, selection, skills, knowledge, experience, new trends.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE IDONEIDAD.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
INTRODUCCIÓN	1
Tema	1
Planteamiento del problema.....	1
Formulación del problema	1
Líneas y sub líneas de investigación.....	2
Objetivos del proyecto	2
Objetivo general.....	2
Objetivos específicos	3
Idea a defender.....	3
Justificación	4
Ejes del Proyecto integrador	5
CAPÍTULO 1.....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
1.1 Marco teórico	6
1.2 Contratación de personal	6
1.2.1 Definición	6
1.3 Entrevista.....	7
1.3.1 Definición.....	7
1.3.2 Tipos de entrevista.....	8
1.3.2.1 Entrevista estructurada.....	8

1.3.2.2	Entrevista semiestructurada.....	8
1.3.2.3	Entrevista en profundidad	9
1.3.2.4	Entrevistas según el número de personas	9
1.3.2.5	Entrevistas según el momento de aplicación.....	10
1.4	Entrevista en línea.....	10
1.4.1	Definición	10
1.4.2	Obstáculos.....	11
1.4.3	Beneficios	11
1.5	Reclutamiento de personal.....	12
1.5.1	Definición	12
1.5.2	Tipos de reclutamiento	13
1.5.2.1	Reclutamiento interno.....	13
1.5.2.2	Reclutamiento externo	13
1.5.2.3	Reclutamiento mixto.....	14
1.6	Gamificación	14
1.6.1	Dinámicas y mecánicas.....	15
1.6.2	Factores claves	15
1.6.2.1	Retos	15
1.6.2.2	Logros	16
1.6.2.3	Colaboración	16
1.7	Escape Room.....	16
1.7.1	Material y método	17
1.7.2	Resultados	17
1.8	Juego de Roles	18
1.8.1	Método.....	18
1.8.2	Estructura.....	18

2. Marco conceptual	20
2.1 Talento Humano.....	20
2.2 Selección de personal	20
2.3 Curriculum vitae	21
2.4 Entrevista en línea	21
2.5 Vacante laboral	21
2.6 Colaborador	21
2.7 Entrevistador	21
2.8 Hoja de vida	21
2.9 Capital humano	22
2.10 Conversación.....	22
2.11 Competencias Laborales	22
2.12 Absentismo laboral.....	22
2.13 Herramientas de mensajería	23
2.14 Comunicación asertiva	23
2.15 Empatía laboral	23
2.16 Ambiente laboral.....	23
2.17 Crecimiento laboral	24
2.18 Competitividad.....	24
2.19 Lugar de trabajo	24
2.20 Sueldo	24
3. Marco legal	24
3.1. Constitución de la República	24
4. Marco temporo espacial	25
4.1. Tiempo.....	25
4.2. Localización.....	26

5. Marco institucional	26
5.1 Logo	26
5.2 Historia	26
5.3 Misión.....	27
5.4 Visión	27
5.5 Valores.....	27
5.6 Principios	27
CAPÍTULO II.....	29
MARCO METODOLÓGICO.....	29
1. Marco Metodológico.....	29
1.1 Enfoque de la investigación	29
1.2 Modalidades de la investigación	29
1.3 Niveles de investigación	30
Nivel de investigación descriptivo	30
1.4 Diseño de investigación.....	30
1.5 Tipos de estudio de la investigación.....	31
1.6 Métodos de investigación	31
1.7 Técnicas e instrumentos.....	31
1.7.1 Observación	31
1.7.2 Entrevista	32
1.7.2.1 Entrevista en línea.....	32
1.7.3 Encuesta	32
1.8 Procesamiento de datos y presentación de la información	33
2. Análisis situacional	33
2.1 Análisis externo.....	33
2.2 Análisis de los resultados.....	35

CAPITULO III.....	46
1. Propuesta.....	46
1.1 Objetivo general.....	46
1.1.1 Objetivos específicos.....	46
1.2 Inicio del proceso.....	48
1.2.1 Necesidad de contratación.....	48
1.2.2 Descripción del perfil del postulante.....	48
1.3 Reclutamiento.....	51
1.3.1 Convocatoria.....	52
1.3.1.1 Difusión interna del proceso.....	52
1.3.1.2 Difusión externa del proceso.....	53
1.3.2 Recolección de hojas de vida.....	57
1.4 Selección de candidatos.....	58
1.4.1 Pre selección.....	60
1.4.2 Entrevista preliminar.....	60
1.4.2 Selección final.....	61
1.4.3 Entrevista Final.....	62
1.4.4 Herramientas utilizadas para la selección de personal.....	62
1.4.4.1 Gamificación.....	62
1.4.4.2 Escape room.....	63
1.4.4.3 Juegos en línea.....	64
1.4.4.3 Juego de roles.....	65
1.5 Presupuesto.....	67
Conclusiones.....	68
Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	70

Anti plagio	71
Anexo 1	72
Anexo 2	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1	15
Ilustración 2	17
Ilustración 3	20
Ilustración 4	35
Ilustración 5	36
Ilustración 6	38
Ilustración 7	39
Ilustración 8	41
Ilustración 9	42
Ilustración 10	43
Ilustración 11	44
Ilustración 12	47
Ilustración 13	49
Ilustración 14	50
Ilustración 15	51
Ilustración 16	52
Ilustración 17	54
Ilustración 18	55
Ilustración 19	55
Ilustración 20	56
Ilustración 21	57
Ilustración 22	58
Ilustración 23	59
Ilustración 24	61
Ilustración 25	63
Ilustración 26	64
Ilustración 27	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	2
Tabla 2	5
Tabla 3	35
Tabla 4	36
Tabla 5	37
Tabla 6	38
Tabla 7	40
Tabla 8	41
Tabla 9	43
Tabla 10	44
Tabla 11	48
Tabla 12	53
Tabla 13	59
Tabla 14	67

INTRODUCCIÓN

Tema

Manual de reclutamiento y selección en la empresa Gestiona.

Planteamiento del problema

Considerándose que la empresa necesita personal capacitado con habilidades y competencias laborales, cualidades que hacen competitiva a la empresa, es importante contar con manual de reclutamiento y selección de personal que se enfoque en estas características, las cuales serán de apoyo para el departamento de Talento Humano.

El proceso de reclutamiento y selección de personal es importante porque a través de este se puede identificar y elegir a la persona idónea para una vacante laboral, asimismo la empresa pueda cumplir con sus objetivos y metas propuestas.

En la actualidad, Gestiona no maneja un adecuado proceso para seleccionar a un nuevo colaborador, no se está tomando en cuenta el manual de funciones, por consiguiente, existe una contratación empírica.

Se plantea diseñar un manual de reclutamiento y selección de personal, que cuente con un proceso apropiado, enfocándose en las habilidades, conocimientos, experiencia, además de competencias laborales de un aspirante a la vacante laboral.

Formulación del problema

¿Cómo beneficia la implementación del manual de reclutamiento y selección de personal para la contratación de nuevos colaboradores en la empresa Gestiona?

Líneas y sub líneas de investigación

Tabla 1

Líneas de investigación

<p>Línea de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.
<p>Sublíneas de investigación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear nuevas oportunidades laborales en condiciones dignas, promover la inclusión laboral, el perfeccionamiento de modalidades contractuales, con énfasis en la reducción de brechas de igualdad y atención a grupos prioritarios, jóvenes, mujeres, y personas LGBTI. ● Desarrollar e implementar entrevistas en línea para la contratación de personal, realizando un correcto manejo de la información de la empresa que debe conocer el postulante además de las funciones que tendría a su cargo en el puesto de trabajo, para contratar personas que estén comprometidas y capacitadas para esa vacante.

Fuente: Tabla de las líneas de investigación. Elaborada por Caiza, P. diciembre 2022.

Objetivos del proyecto

Objetivo general

Diseñar un manual de reclutamiento y selección de personal en la empresa

Gestiona.

Objetivos específicos

Respaldar mediante leyes, normativas, fuentes bibliográficas que se encuentran actualmente vigentes el diseño de reclutamiento y selección de personal que sean adaptables en la empresa Gestiona.

Diagnosticar la situación actual de Gestiona e identificando las necesidades con respecto a la contratación de personal e implementación de un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal.

Implementar un plan de trabajo para la ejecución del manual de reclutamiento y selección.

Idea a defender

De acuerdo a lo mencionado, realizar un manual de reclutamiento y selección de personal en Gestiona, generará un correcto proceso de contratación de personal, el cual nos permita encontrar la persona idónea para que ocupe el puesto que esté disponible, por lo que, es necesario realizar una investigación que nos ayude a encontrar la oportunidad de modernizar el proceso citado.

Revisando el proceso que actualmente se utiliza al momento de vincular nuevos talentos, podemos analizar que la empresa necesita de una guía para lograr determinar en las personas habilidades, conocimientos, experiencia, competencias laborales que contribuyan al desarrollo de la empresa, a través de herramientas como juegos en línea, escape room, gamificación.

Justificación

Nos encontramos actualmente con un enfoque para ser competitivos, sobre todo en la contratación de personal, el obtener capital humano capacitado y enfocado para un cargo, evitará la rotación de personal, ya que debemos tomar en cuenta que esto genera costos adicionales para la empresa, además de contar con innovación y nuevos métodos para la búsqueda de talentos.

La implementación de un manual de reclutamiento y selección de personal, en donde utilizamos nuevas tendencias como son; los procesos en línea llamados E-recruitment, que permite atraer, evaluar, y contratar nuevos talentos, con un programa para asegurar que el personal de talento humano, encuentre y evalúe a las personas que cumplan con lo descrito en el manual de puestos.

El aporte principal es para nuestra empresa, ya que contará con un manual totalmente enfocado en las competencias laborales, sin dejar de lado la experiencia y los conocimientos que brindan los estudios, llevando a cabo esto por parte del departamento de talento humano, quienes son los encargados de realizar dicha selección.

El beneficio interno, como ya hemos mencionado, es contar con personal que esté calificado para cumplir con las necesidades de la empresa, sin embargo, también es beneficioso para los postulantes, porque con un correcto proceso de reclutamiento y selección de personal todos los participantes tendrán la oportunidad de demostrar sus conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y competencias que beneficiaran a su desempeño y desenvolvimiento dentro de la empresa.

La empresa Gestiona, ubicada en la ciudad de Quito, posee recursos como; redes de internet, además de un Zoom corporativo y Meet Google, lo que se plantea es un mejor manejo de las entrevistas en línea, realizando a los nuevos talentos, juegos en línea, escape room, gamificación, implementando innovación a este proceso.

Ejes del Proyecto integrador

Tabla 2

Ejes del Proyecto integrador

	Materias integradoras	Resultados de aprendizaje
Eje de formación Integración de saberes, contexto y cultura	Psicometría y Selección	Explica y describe los aspectos fundamentales de la psicometría, elabora, selecciona y diseña los diferentes ítems en los test psicométricos, distingue y reconoce las cualidades de los test psicométricos, aplica la teoría psicométrica a los diversos campos de la psicología, Maneja los análisis estadísticos de mayor uso en psicometría.
	Competencias laborales	Identifica y aplica principios, técnicas y métodos de la gestión por competencias en recursos humanos.
	Software aplicado	Aplicar el software para talento humano de competencias personales para un adecuado control, monitoreo y seguimiento de la gestión del talento humano en una organización empresarial pública o privada.

Nota: Ejes del Proyecto integrador. Investigador Caiza, P. diciembre 2022.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Marco teórico

En la actualidad, después de atravesar tres años bastante complicados en el aspecto económico, laboral, social, tuvimos que adaptarnos a nuevas realidades que nos permiten estar en contacto, es por ello que esto también se puede utilizar en el ámbito laboral.

Pero para ello qué es lo que queremos hacer o cómo se está manejando, pues para ello contamos con las entrevistas en líneas, pero cómo lograr que esta novedad sea efectiva al momento de buscar personas para un cargo en la empresa.

Por tal motivo, debemos conocer un poco más de lo que debemos realizar en una entrevista, para confirmar los términos que quizá en este momento nos llene de dudas y saber si es correcto o no.

1.2 Contratación de personal

1.2.1 Definición

La empresa, cuando cuenta con la necesidad de contratar a una persona para ocupar un cargo dentro de la organización, realiza un proceso de selección de personal en donde el autor define como: “El proceso de selección no es un fin en sí mismo, es un medio para que la organización logre sus objetivos. El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas...” (Naranjo, 2012, pág. 86)

El proceso de selección encamina a que la organización cumpla con sus objetivos, el cual está determinado no solo con el capital económico, sino más bien contando con un capital humano que pueda utilizar las herramientas que la empresa posee para llegar a cumplir objetivos y llegar a tener competitividad.

1.3 Entrevista

1.3.1 Definición

La entrevista permite conocer y analizar a las personas postulantes a un puesto de trabajo, pero como la vamos a definir es así que el autor menciona que “La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado.” (Acevedo, 2004, pág. 8).

Otro autor de igual manera nos señala que “La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona, tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.” (Murillo, pág. 6).

La entrevista, como ya hemos visto, es una técnica que nos permite tomar la información de las personas, clasificarla, analizarla para verificar que cumpla con los requerimientos que necesitamos y mucho más si se trata de una organización en donde se requiere conocer las actitudes, conocimientos y competencias del nuevo colaborador.

1.3.2 Tipos de entrevista

1.3.2.1 Entrevista estructurada

Cuando ya contamos con pasos a seguir, el autor para este tipo de entrevistas menciona que: “En la entrevista estructurada se decide de antemano que, tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guion de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acotarse a este guion preestablecido a priori.” (Folgueiras, pág. 3)

La entrevista estructurada lleva consigo un modelo de guion fijo y secuencial donde se aplican preguntas cortas donde el entrevistado debe someterse a responderlas de manera rápida y clara, en

1.3.2.2 Entrevista semiestructurada

Una manera de trabajar mucho más amena maneja una entrevista abierta en donde el autor menciona que “En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello – de igual forma- se establece un guion de preguntas. No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada.” (Folgueiras, pág. 3).

La entrevista semiestructurada es aquella que mantiene el modelo de guion secuencial, sin embargo, esta permite que mientras se va dando la entrevista se añaden preguntas y estas ayudan a que la información sea más específica y estructurada.

1.3.2.3 Entrevista en profundidad

En ocasiones no contar con manual determinado de preguntas puede provocar en la persona entrevistada una mayor facilidad para responder, es por ello que el autor indica que “La entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo. Sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no solo obtener respuestas sino también saber qué preguntas hacer o no hacer.” (Folgueiras, pág. 3).

La entrevista en profundidad no lleva guion, se puede decir que es informal y el entrevistador debe ir formulando preguntas dependiendo de lo que vaya respondiendo el entrevistado.

1.3.2.4 Entrevistas según el número de personas

En una empresa muchas veces realizar entrevistas donde estén dos o más personas facilitan el tiempo para la selección, por tal motivo el autor dice que “La entrevista según el número de personas entrevistadas puede ser individual o grupal. En la entrevista individual participan dos personas, una ejerce el rol de entrevistador y la otra de entrevistado. En la entrevista grupal participan, como mínimo, tres personas. Una ejerce el rol de entrevistador y las otras dos son entrevistadas.” (Folgueiras, pág. 4)

Una entrevista grupal puede ser beneficiosa por el mismo hecho de tener dos personas que están entregando todos sus conocimientos y competencias para lograr ser parte de la organización, sin embargo, es vital que el entrevistador sepa manejar la información para que las personas no se sientan cohibidas y puedan tener la confianza de responder sin la necesidad de entregar datos errados.

1.3.2.5 Entrevistas según el momento de aplicación

Cuando se realiza una entrevista es lo que el autor nos menciona que: “Según el momento en que se realiza la entrevista, se distingue entre entrevista inicial o exploratoria (también llamadas diagnósticas), de seguimiento o desarrollo y finales.” (Folgueiras, pág. 4).

Cuando hablamos de una entrevista inicial es el proceso de conocer a una persona, realizar preguntas como su nombre, apellido, edad, estudios, una vez brindados esos datos dar un seguimiento a lo que ya ha mencionado, hacer énfasis en sus conocimientos y experiencia, al final mencionar lo que su trabajo representaría para la empresa.

1.4 Entrevista en línea

1.4.1 Definición

El autor nos menciona que

Las entrevistas online pueden realizarse individualmente o con un pequeño grupo de participantes (...), como alternativa o complemento de la recogida de datos presencial. Además, pueden realizarse de manera sincrónica, con interacción simultánea (videoconferencia, audioconferencia o intercambio de mensajes instantáneos), o asincrónica, sin interacción simultánea (e-mails y foros de debate). (Schmidt, 2020, pág. 962)

Como ya sabemos la pandemia nos trajo muchos cambios que incluso hasta ahora se pueden sentir, sin embargo, comparado con potencias mundiales nosotros estuvimos preparados para afrontar estos cambios, la respuesta a este cuestionamiento es que no, fue

un proceso bastante complicado de adaptación, pero por la premura se cometieron errores en su aplicación, es por ello que debemos entender que es una entrevista en línea, para ello en su aplicación realizaremos reuniones que se pueden ser de manera individual o grupal la recolección de datos será la misma que estar hablando con alguien frente a frente, para la adaptación las más comunes actualmente se realizan por videoconferencia con aplicaciones que en la actualidad nos permiten intercambiar ideas, diálogos, gestos e incluso actitudes que se puede visualizar por medio de la pantalla, aunque la percepción puede ser diferente esto puede considerarse de cierta manera como desventaja.

1.4.2 Obstáculos

Cuando nos tenemos que enfrentar algo nuevo, lo primero que sentimos es temor por lo nuevo por lo desconocido, evitamos utilizar este tipo de herramientas quizá porque las personas somos más de relaciones personales, pero al estar en pandemia esto se prohibió en su totalidad, entonces la única opción fue la tecnología, además está el hecho del desconocimiento en su aplicación, si bien sabemos la tecnología es una herramienta muy útil, no se ha aplicado para interacciones específicas al momento de contratar el personal, es así que estos dos puntos son el principal obstáculo al momento de aplicar entrevistas en línea en las organizaciones.

1.4.3 Beneficios

Si hablamos de un tema económico es menos costoso, además ahorrar un poco de tiempo, ya que las interacciones son inmediatas, incluso se puede realizar ciertos juegos para conocer sus habilidades y competencias en esas entrevistas sin la necesidad de esperar a que se realice después.

En un tema ambiental, es claro que el uso de hojas, se reduciría optimizar y mejorar el programa de reciclaje que ya se mantiene.

Otro beneficio, es poder investigar de mejor manera a las personas en el momento que se desarrolle el diálogo, no se sentirán tan cohibidas al momento de hablar, de expresar sobre sus expectativas al trabajo, las experiencias laborales ya obtenidas o en el caso de personas con su primera experiencia laboral el conocer si serán aptos para ese puesto de trabajo.

1.5 Reclutamiento de personal

1.5.1 Definición

El autor nos menciona que es

Un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización; se evidenció que el 58% del personal prefiere el reclutamiento externo porque considera que es mayor la probabilidad de ser vinculado a la empresa. (Naranjo, 2012, pág. 91)

Cuando empezamos un proceso, en la mayoría de casos se evidencia el reclutamiento externo, quizá con la idea de que las personas de nuevo ingreso serán las más comprometidas con el puesto de trabajo, pero como empresa debemos considerar puntos como la estabilidad, plan de carrera, para los colaboradores que ya están dentro de la organización.

Sin embargo, podemos combinar los tipos de reclutamientos para obtener una selección más dinámica con una variedad de competencias laborales.

1.5.2 Tipos de reclutamiento

1.5.2.1 Reclutamiento interno

Los autores Bretones, F. y Rodríguez, A. indican que “En este caso, se trata de dar a conocer las vacantes de empleo a los propios empleados, de manera que puedan acceder a estos puestos a través de traslados o promociones dentro de la misma empresa” (p.5).

En este proceso son tomados en cuenta los colaboradores de la misma organización los cuales aplican para un cambio de puesto, ascenso y mejora en sus actividades, cuando hablamos de este tipo de reclutamiento tenemos beneficios como el ahorro en costos económicos, además que la persona ya tiene un amplio conocimiento de la empresa y retiene los talentos de aquellos que se han esforzado y han cumplido de manera correcta sus funciones.

1.5.2.2 Reclutamiento externo

El autor nos proporciona su idea diciendo que

Es la acción, quizá la más conocida, a la que recurrimos para buscar candidatos externos a la empresa (bien personas desempleadas, bien trabajadores en activo de otras empresas). El objetivo, en este caso, es divulgar nuestras necesidades de empleo fuera del personal de la organización. (Rodríguez, 2008, pág. 6)

Para este tipo de reclutamiento nos enfocamos netamente en la búsqueda de nuevo personal, muchas de estas personas vienen con ideas nuevas o de innovación a la empresa permitiéndole ser competitiva, ya que sus vastos conocimientos nos dan ese plus de otras

empresas, aquí si hay costos adicionales ya sea por la publicación, la inducción y adaptación del nuevo colaborador a la empresa.

1.5.2.3 Reclutamiento mixto

Cuando hablamos de este tipo de reclutamiento decimos que es utilizar tanto la selección interna como externa, esto con el fin de poder buscar dentro y fuera a la persona idónea para el trabajo, con esto no solo damos oportunidades a personas de fuera, sino que motivamos a nuestros colaboradores a que se preparen y realicen sus actividades con mayor entusiasmo.

Para la aplicación de este reclutamiento es importante informar a los postulantes como se está realizando, ya que, de esta manera, evitaremos futuros malos entendidos al momento de seleccionar a la persona idónea para el cargo.

1.6 Gamificación

Esta técnica a través de juegos nos permite identificar habilidades, conocimientos, destrezas de nuestros postulantes de una manera divertida y que genere positivismo e incentive en cada persona a una competencia sana, así contribuya a un mejor aprendizaje de nuevas técnicas y conocimientos.

Ilustración 1

Gamificación laboral



Fuente: <https://mariareinaconsultores.com/poder-la-gamificacion-cerebro/>

1.6.1 Dinámicas y mecánicas

Este tipo de juegos busca implementar un sistema para desafiar y colocar retos a los nuevos talentos, para despertar en ellos el interés o participación con el proceso, además de evaluar sus conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes, competencias para la vacante disponible.

La gamificación, en su punto final tiene recompensas como en este caso, el poder obtener la posibilidad de avanzar o ser seleccionado para la oferta laboral disponible.

1.6.2 Factores claves

1.6.2.1 Retos

Se originan cuando los colaboradores se van a colocar una meta y elaborar estrategias para lograr su objetivo, el cual es, ser elegido para trabajar en la empresa.

1.6.2.2 Logros

Conseguir logros van desde los personales, como el hecho de concluir el juego con éxito y los laborales, al ser seleccionado en el proceso.

1.6.2.3 Colaboración

Demostrar que la empresa trabaja en equipo, se puede lograr con este tipo de juegos, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, se puede plantear juegos con los participantes para observar este tipo de competencia que es importante para la empresa.

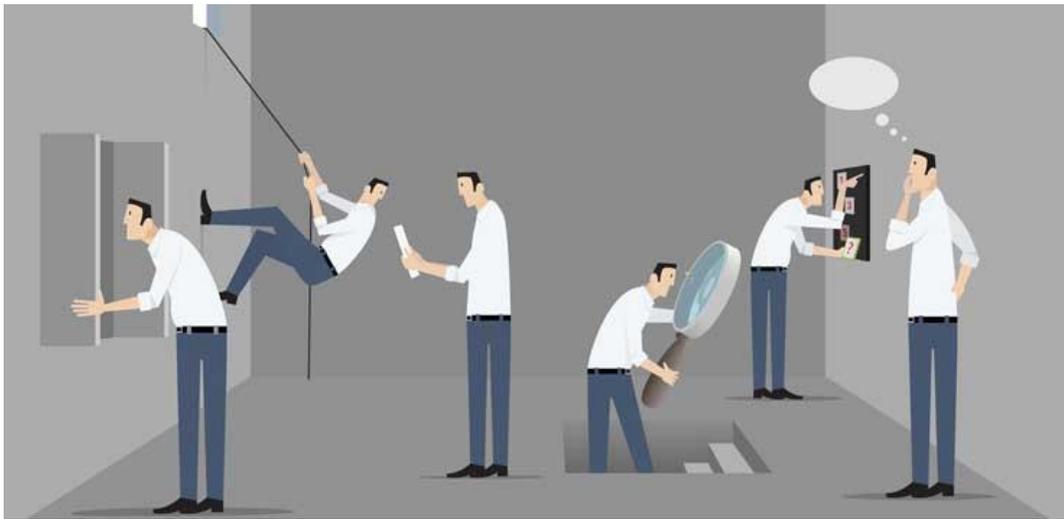
1.7 Escape Room

Es una sala física o virtual en donde una o varias personas, tienen que jugar para lograr escapar o ganar una situación, con cierto límite de tiempo en el cual debe lograrse un objetivo. Los desafíos lograrán en los participantes el desarrollo de sus habilidades, conocimientos, demostrando como pueden utilizar cada uno de ellos en determinadas situaciones.

Nos ayuda al trabajo en equipo, buen liderazgo, donde se pone en juego los conocimientos individuales y colectivos, considerando que es un juego a contrarreloj ayuda a que cada participante saque lo mejor de sus conocimientos, habilidades.

Ilustración 2

Escape room laboral



Fuente: <https://www.observatoriorh.com/productividad/escape-rooms-nueva-tendencia-team-building-para-empresa.html>

1.7.1 Material y método

Los recursos que se utilizarán dentro de la empresa, para implementar este tipo de juegos son sillas, mesas, escritorios, computadoras, puertas, ventanas, colocando pistas o situaciones que deben enfrentar y solucionar para llegar a culminar el juego con éxito.

Por otra parte, es importante que el lugar que vayamos a utilizar, este ambientado para que la persona participante pueda acoplarse a la situación, siendo parte del método para que se realice el escape room, la duración del mismo no debe ser mayor a 20 minutos.

1.7.2 Resultados

Para lograr calificar, este tipo de actividades se coloca cierto porcentaje a cada parte del juego para lograr calificar sobre 100 puntos, el objetivo es que las persona demuestren sus

habilidades y conocimientos para el cumplimiento de metas, pero en el proceso verificar la velocidad de reacción y sobre la marcha las aptitudes para culminar con éxito el juego.

1.8 Juego de Roles

Es la participación de una o varias personas en un rol diferente, para observar, evaluar, conocer sus actitudes, habilidades y competencias a través de este juego se puede identificar estos puntos que en ocasiones por la premura del tiempo no son identificadas, en la actualidad, los postulantes pueden demostrar todo su talento durante el proceso de reclutamiento y selección de personal.

1.8.1 Método

Parejas

En el caso del call center los roles se desarrollan con una persona interpretando a uno de nuestros asesores, la otra persona a un posible cliente(deudor), las situaciones van a ser variadas con un cliente inconforme, enojado, dudoso e incluso una situación positiva.

Grupales

Al realizar las actividades en grupo, se debe tomar en cuenta que debe ser un máximo de 8 personas, no puede sobrepasar los 20 minutos para lograr captar la atención de los evaluadores e incluso de los participantes.

1.8.2 Estructura

Inicio

Las personas encargadas de la actividad deben explicar cómo es el desarrollo del juego y el rol que cada uno debe cumplir, es importante que estas instrucciones también sean documentadas para mayor comprensión, ser dinámicos para que los postulantes sean participativos.

Preparación

Para darle continuidad al proceso se debe proporcionar a los colaboradores de 5 a 10 minutos para que puedan volver a leer las instrucciones y adaptarse a su interpretación, realizar un pequeño diálogo les ayudará a que el rol sea desarrollado con éxito.

Desarrollo

Es el momento en el cual los participantes pueden demostrar sus habilidades, conocimientos y competencias para manejar las situaciones que se les haya planteado, es aquí donde los evaluadores podrán detectar los puntos que la empresa necesita.

Final

Para finalizar plantear un pequeño debate permitirá el desarrollo de nuevas ideas, de igual manera los evaluadores pueden evaluar estas opiniones e ir calificando a los postulantes, agradecer su participación y cerrar.

Ilustración 3

Juego de roles



Fuente: <https://www.personio.es/glosario/role-playing-entrevista-de-trabajo/>

2. Marco conceptual

2.1 Talento Humano

Podemos definir al talento humano como la suma de las competencias o habilidades de una persona, las cuales desarrolló por experiencias anteriores o por sus capacidades innatas.

2.2 Selección de personal

Proceso que elabora una empresa para la contratación de un empleado, siguiendo el estándar requerido para el cargo disponible.

2.3 Curriculum vitae

Recopilación de las experiencias formativas y laborales, además de las competencias que tiene un candidato a un puesto de trabajo.

2.4 Entrevista en línea

Es una conversación o encuentro entre el postulante y el entrevistador, el cual se desarrolla mediante un programa informático de videoconferencia.

2.5 Vacante laboral

Es un puesto laboral disponible en una empresa.

2.6 Colaborador

Es una persona dispuesta a brindar su apoyo con el fin de cumplir un objetivo o meta en común, no siempre con el fin de recibir algún tipo de compensación.

2.7 Entrevistador

Persona encargada de realizar una entrevista con el objetivo de recopilar información, la cual puede ser destinada a una investigación o simplemente recabar información.

2.8 Hoja de vida

Documento que reúne la información de una persona en el ámbito educacional, laboral y todas sus capacidades y competencias adquiridas.

2.9 Capital humano

Al hablar de capital humano nos referimos a una medida de valor económico trascendental en una compañía, ya que nos habla del valor económico de las destrezas profesionales de una persona, también nos al factor de producción de trabajo que vienen a ser las horas que son dedicadas a la producción de un bien o servicio.

2.10 Conversación

Diálogo o charla, la cual puede ser oral o escrita entre dos o más personas que buscan compartir o expresar sus ideas, sentimientos o pensamientos, la conversación puede tener o no una planificación anticipada.

2.11 Competencias Laborales

Las competencias en muchas ocasiones son difíciles de identificar, pero si realizamos las preguntas correctas y colocamos al postulante en una situación adecuada podremos ayudarlo a que nos explique su experiencia, conocimientos y por ende sus competencias para conocer sus comportamientos y éxito en la vida profesional.

2.12 Absentismo laboral

Cuando hablamos de este punto nos referimos sobre el abandono del puesto de trabajo, a no cumplir con lo que estipula su contrato de trabajo, originando para la empresa pérdida de productividad y económica.

2.13 Herramientas de mensajería

En la actualidad, contar con este tipo de herramientas nos permite comunicarnos de manera inmediata y en tiempo real, buscando conectividad por medio de la red en donde priman video chat, fotos, videos, documentos y más para una mayor comunicación.

2.14 Comunicación asertiva

Es el poder comunicar, entregar y expresar ideas, opiniones, sentimientos de manera directa con honestidad sin dejar de lado el ser empático y expresarse con respeto, la idea de esto es poder comprender de mejor manera lo que se quiere decir y que las personas involucradas en la comunicación se puedan entender.

2.15 Empatía laboral

Sabemos que es una competencia de hecho innata en una persona, en el lugar de trabajo busca entender los sentimientos, pensamientos y las experiencias de sus compañeros, el trabajo es un lugar con muchas situaciones complicadas o que se deben resolver, ayudar a un compañero es una demostración de ello.

2.16 Ambiente laboral

Se trata sobre la productividad, funcionamiento, crecimiento de la organización, brindando a sus colaboradores un lugar de trabajo ameno, con un buen trato en respeto e igualdad de oportunidades.

2.17 Crecimiento laboral

Este punto es importante tanto para la empresa como para los colaboradores, permitiendo aumentar la creatividad y competitividad, ayuda a trabajar como un equipo para lograr metas.

2.18 Competitividad

Hablamos directamente del rendimiento de las personas, generando una mayor condición para la producción de productos o servicios, ampliando a la empresa sobre otras en ámbitos como el laboral, económico y social.

2.19 Lugar de trabajo

Es el espacio que ocupa un colaborador, siendo este seguro y saludable, que cuente con una luz amplia, espacios de esparcimiento y que pueda cubrir necesidades básicas.

2.20 Sueldo

Es el valor que recibe un colaborador por la realización de una actividad que está sujeta al contrato de trabajo, es la remuneración acordada entre el colaborador y el empleador.

3. Marco legal

3.1. Constitución de la República

Para este proyecto usaremos puntos importantes de la constitución que permitan tener un sustento legal.

Según el Art. 33 de la constitución tenemos a

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Cueva, 2008, pág. 34)

De igual manera se debe tomar en cuenta que según el Art. 61 numeral 7

Desempeñar empleos y funciones públicas con base en mérito y capacidades en un sistema de selección y designación transparente, incluyente y equitativo pluralista y democrática que garantice su participación con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional. (Cueva, 2008, pág. 17)

4. Marco temporo espacial

4.1. Tiempo

El plan se va a desarrollar en 9 meses para poder analizar y visualizar la situación actual de la empresa hablando del uso de la tecnología y la capacidad de adaptación del personal a esta nueva forma de contratación.

4.2. Localización

Este proyecto se llevará a cabo en la ciudad de Quito, en el Edificio Gestiona ubicado en la calle Juan Pablo Sanz E1-09 y Av. 10 de Agosto.

5. Marco institucional

5.1 Logo



5.2 Historia

Somos una empresa con firmeza financiera, mercantil y de utilidad. Actualmente, contamos con activos imprescindibles al menos al cierre del año anterior, tenemos más de 200 asesores de personal operativo, 50 administrativos calificados de manera profesional en la ciudad de Quito, con cobertura en 17 provincias del país.

Nuestras características importantes son hacer las cosas de manera innovadora, buscando siempre la excelencia sin dejar de lado el bienestar de los colaboradores y siempre manteniendo una excelente productividad, el servicio al cliente es enfocado al manejo correcto de la información y beneficios que contamos como empresa.

5.3 Misión

Terminar con la incertidumbre financiera de las personas y empresas ecuatorianas para devolverles la tranquilidad y brindarles un futuro de oportunidades partiendo de una cobranza honesta y rentable.

5.4 Visión

Ser líderes en brindar soluciones financieras basadas en la tecnología, que prefieren las empresas y familias de la región y una de las pocas organizaciones de cobranza certificadas tipo B en Latino América.

5.5 Valores

Contamos con los siguientes valores institucionales

Honestidad

Equidad

Empatía

Responsabilidad

Creatividad innovadora

5.6 Principios

Los principios fundamentales con los cuales trabaja la empresa son los siguientes:

Compromiso

Calidad

Pasión

Puntualidad

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

1. Marco Metodológico

La importancia es que nos permite analizar el tema o problema planteado mediante la combinación del método teórico-práctico, el cual debe ser demostrado en un lenguaje sereno y sencillo.

1.1 Enfoque de la investigación

Lo que la empresa busca es mejorar las condiciones para la contratación de personal, al realizarlo en línea, no solo innovamos por tal motivo, nos enfocaremos en el bienestar de la empresa, de los colaboradores y futuros colaboradores, realizando entrevistas humanistas, conociendo las competencias de los colaboradores, su iniciativa para las actividades y situaciones laborales además de sus conocimientos adquiridos por los estudios y nivel de preparación educativa.

1.2 Modalidades de la investigación

Para realizar una contratación en línea el primer paso es observar directamente cómo se manejan las entrevistas presenciales y adaptarlas a plataformas virtuales, sabemos qué es complicado que a través de una pantalla se identifique las competencias laborales, las aptitudes y actitud para una vacante laboral, pero realizando preguntas adecuadas vamos

a poder entrar en confianza con los postulantes es decir que la investigación de campo es importante para poder realizar este proyecto.

Este proyecto es de enfoque especial, ya que vamos a trabajar en pos de la sociedad, evitando el uso de papel, materializando el uso de aplicaciones virtuales, adicionando el uso de tecnología y redes.

1.3 Niveles de investigación

Nivel de investigación descriptivo

La investigación descriptiva nos ayuda a identificar de manera directa un fenómeno y dar respuesta a las variables que se presentan, donde aplicaremos los enfoques cuantitativos y cualitativos, el cual nos permita comprender donde, como y cuando se origina el problema, cuando no se sabe del mismo y su origen.

Como empresa lo que buscamos es contar con predicciones para comparar situaciones y buscar las conclusiones y posibles soluciones, la medición es precisa porque los datos que debemos recabar van a afectar directamente a la organización, aplicando nuestros conocimientos siendo claros y efectivos.

1.4 Diseño de investigación

En este punto utilizaremos el diseño transversal para referir las variables logradas en la hipótesis, donde lograremos los efectos y causas de los acontecimientos sobre el problema que vamos a desarrollar.

1.5 Tipos de estudio de la investigación

Tomando en cuenta lo que he mencionado sobre las aplicaciones virtuales, el enfoque que tenemos será a través de la entrevista para analizar la situación actual con respecto a la innovación y al momento de contratar una persona sea la idónea para el cargo requerido y así podamos identificar las competencias laborales y el conocimiento de cada participante.

1.6 Métodos de investigación

Nosotros buscaremos las fortalezas de nuestro proyecto de las entrevistas en línea para buscar conclusiones efectivas de manera positiva, el objetivo es que estas no solo busquen personal sino para que sea correcta y encontrar a una persona capacitada, además de las falencias, las cuales serán corregidas para que no exista margen de error.

Un método adicional es el dialéctico para encaminarnos al proceso, participar de la evolución para lograr analizar en cada periodo, debemos saber que necesitamos recomendaciones para el proyecto para ir mejorando la estructura de las entrevistas en línea con competencias laborales.

1.7 Técnicas e instrumentos

Nos manejaremos para este proyecto dos técnicas: la observación y entrevistas.

1.7.1 Observación

Realizaremos en cada entrevista una observación y análisis detallado sobre el manejo de la entrevista al nuevo personal, es importante que podamos revisar el manejo

para la detección de competencias no solo para la modalidad presencial sino también para las aplicaciones virtuales.

Cada entrevista será registrada en un cuaderno con tablas sobre las diferentes preguntas que se realizan en una entrevista para contratación de personal, con esto podemos verificar cuales, son las preguntas más efectivas al momento de manejar la misma entrevista, pero en línea, conocer el lenguaje corporal y saber que personas es la idónea para el cargo vacante.

1.7.2 Entrevista

El diálogo e interacción que existe entre dos personas, donde uno es llamado entrevistador quien realiza las preguntas y el entrevistado quien responderá entregando información verídica al menos para un tema laboral, debe ser de esa manera para confirmar que es la persona correcta para una vacante laboral.

1.7.2.1 Entrevista en línea

Es verdad que es aún más complicado manejar entrevistas por canales virtuales, sin embargo, la nueva era nos trae nuevas formas de interacción, una de ellas son este tipo de entrevistas que facilitaran la distribución del tiempo, además de optimizar el proceso de contratación de personal.

1.7.3 Encuesta

La encuesta permitirá que podamos formular preguntas exactas para el desarrollo de un problema, ya que podremos obtener información precisa de los colaboradores y de esa

manera realizar un análisis detallado de las respuestas enfocándonos en las necesidades de los colaboradores

1.8 Procesamiento de datos y presentación de la información

Para procesar la información realizaremos cuadros de preguntas y estadísticos para conocer cuáles son las preguntas adecuadas y el manejo correcto de las entrevistas, con esto podemos confirmar cuál es el proceso con el que manejaremos el proceso de contratación de personal.

2. Análisis situacional

El poder analizar a las personas que están dentro y fuera de la empresa, requiere de ciertas herramientas las cuales nos permitirán y nos facilitaran recabar información, en este caso utilizaremos tres, las entrevistas, encuestas y la observación, estas también utilizaran ciertos instrumentos donde iremos registrando los datos que recabamos.

2.1 Análisis externo

Ya que queremos obtener información que nos permita analizar el problema, utilizaremos la entrevista, donde serán partícipes 3 postulantes para las vacantes del área de operaciones, se realizará la misma con 5 preguntas cerradas para obtener la información con respuestas concretas, una vez concluidas con las actividades se realizará un traspaso de la información detallando la conversación con cada uno de ellos.

Conclusión

En consecuencia, tendremos datos que nos permitan saber cuál es la situación fuera de la empresa y cómo influye con los procesos que estamos manejando y cuáles son los errores que debemos corregir.

2.2 Análisis de los resultados

Pregunta 1.

¿Cómo se enteró de la vacante laboral?

Tabla 3

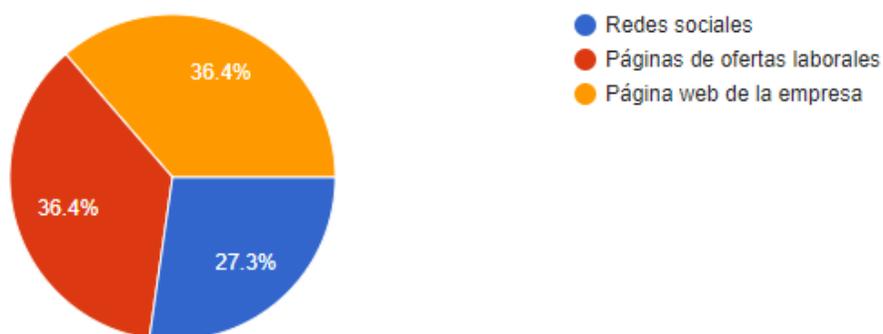
Proceso de reclutamiento y selección de personal.

CATEGORÍA	PORCENTAJE
Redes Sociales	36.4 %
Páginas de oferta laborales	36.4%
Página web de la empresa	27.3%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la primera pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 4

Proceso de reclutamiento y selección de personal.



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la primera pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

El 36,4% menciona que no conoció la oferta laboral mediante, la página web de la empresa que es uno de los medios que tenemos para lograr captar la atención de nuevos talentos, un 36.4% tomo la oferta mediante las páginas de ofertas laborales, las cuales son muy útiles tanto para las empresas como para las personas que están en búsqueda de un nuevo lugar en el campo laboral, un 27.3% encontró la oferta con las redes sociales, como ya se ha mencionado anteriormente las nuevas tecnologías, nos permiten llegar a las personas de manera más rápida y efectiva.

Pregunta 2.

¿El anuncio de empleo contenía suficiente información de la oferta laboral?

Tabla 4

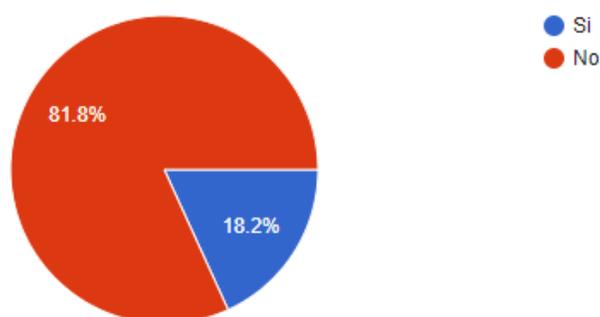
Anuncio de empleo

CATEGORÍA	PORCENTAJE
No	81.8%
Si	18.2%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la segunda pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 5

Anuncio de empleo



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la segunda pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

De acuerdo a los resultados un 81.8% menciona que el anuncio laboral no contenía la información que se les permita saber de qué se trata la vacante, por lo cual se aventuraron a conocer de qué se trataba, y ver la posibilidad de encontrar un nuevo empleo, un 18.2% expresa que la información brindada fue suficiente para postular a la oferta, sin embargo, el mayor porcentaje es preocupante por lo cual la empresa debe mejorar este punto para lograr un mejor proceso de reclutamiento y selección de personal.

Pregunta 3

¿Recibió un formulario de solicitud de empleo?

Tabla 5

Solicitud de empleo

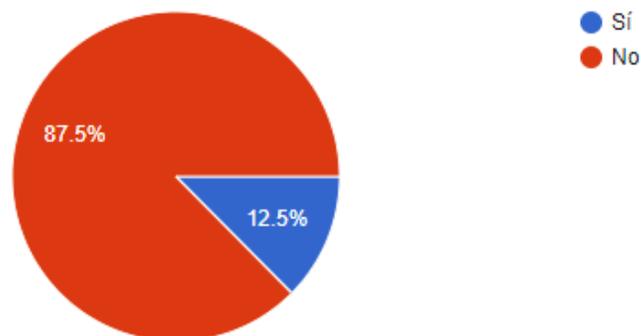
CATEGORÍA	PORCENTAJE
No	90.9%
Si	9.1%

TOTAL	100%
--------------	------

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la tercera pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 6

Solicitud de empleo



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la tercera pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

Según las respuestas de los participantes, un 87.5% no llenó una solicitud de empleo, es imprescindible que los postulantes llenen datos importantes para conocer sus datos y concuerden con los ya entregados en la hoja de vida, además de que el proceso debe ser llevado de forma correcta y con éxito, un 12.5% menciona que si llenó una solicitud lo cual indica que la empresa no tiene definido un proceso, más bien se manejan de manera empírica al momento de buscar nuevos talentos.

Pregunta 4

Para obtener respuesta a su solicitud. ¿Cuánto tiempo esperó?

Tabla 6

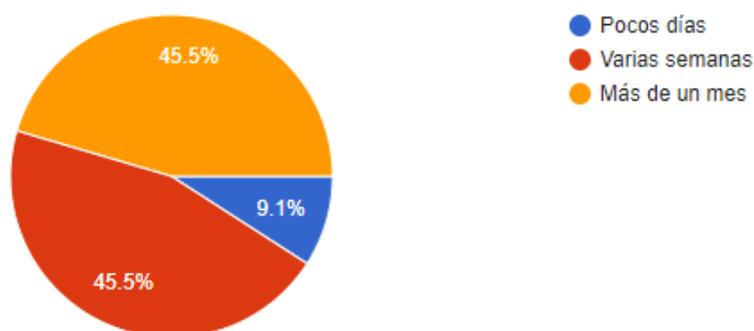
Tiempo de espera

CATEGORÍA	PORCENTAJE
Pocos días	9.1%
Varias semanas	45.5%
Más de un mes	45.5%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la tercera pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 7

Tiempo de espera



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la cuarta pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos un 45.5% tuvo que esperar más de un mes para lograr saber si fue tomado en cuenta para la vacante lo cual es mucho tiempo tanto para el postulante como para la empresa, un 45.5% espero varias semanas para lograr

conocer o que esté sea llamado para el proceso de reclutamiento y selección de personal, un 9.1% dice que en pocos días fue parte del proceso, debemos tomar en cuenta que cuando se publica una vacante es porque existe una necesidad de contratación, pero en este caso hay una demora significativa al momento de buscar los talentos .

Pregunta 5

¿Cómo fue contactado por la empresa para fijar una entrevista?

Tabla 7

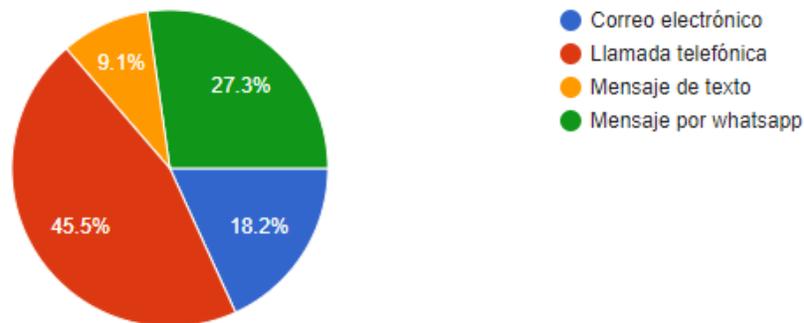
Medio de contacto

CATEGORÍA	PORCENTAJE
Correo electrónico	18.2%
Llamada Telefonica	45.5%
Mensaje de texto	9.1%
Mensaje por whatsapp	27.3%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la quinta pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestion. Investigador Paúl, C.

Ilustración 8

Medio de contacto



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la quinta pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

Revisando los resultados obtenidos, podemos observar que un 45.5% fue contactado mediante llamadas telefónicas, un 27.3% recibieron mensajes por whatsapp, un 18.2% fue comunicado por correo electrónico, un 9.1% obtuvo la información mediante mensajes de texto.

Pregunta 6

¿La información que se le entregó en la entrevista está acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo?

Tabla 8

Información del anuncio laboral

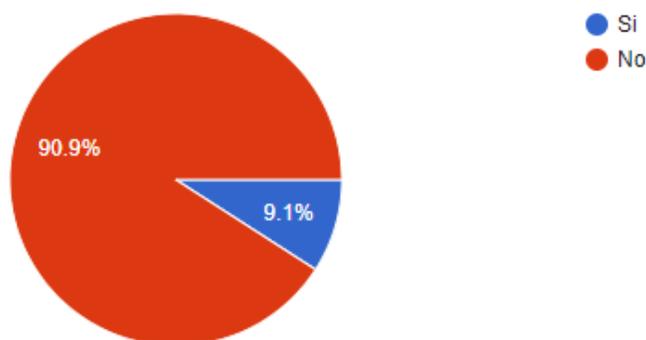
CATEGORÍA	PORCENTAJE
-----------	------------

No	90.9%
Si	9.1%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la sexta pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 9

Información del anuncio laboral



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la sexta pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos un 90.9% menciona que durante el proceso de reclutamiento y selección de personal no obtuvo la misma información en la entrevista de lo que pudo observar en el anuncio, como empresa esto puede generar una mala impresión, ya que es importante colocar datos que las personas puedan tomar en cuenta para postularse a la oferta laboral, un 9.1% sintió confianza en los datos que estaban en el anuncio, para ser parte del proceso.

Pregunta 7

¿Cuándo conoció al equipo de trabajo, ¿cuál fue su primera impresión?

Tabla 9

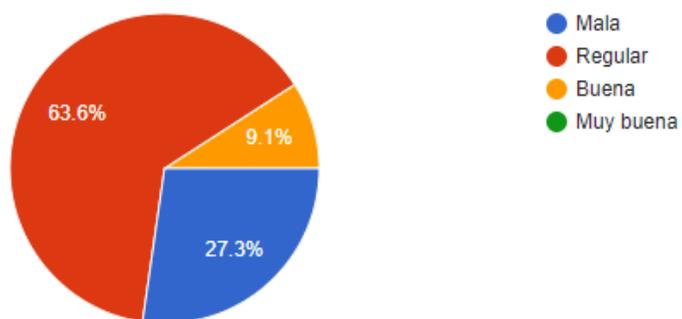
Primera impresión de la empresa

CATEGORÍA	PORCENTAJE
Mala	27.3%
Regular	63.6%
Buena	9.1%
Muy Buena	0%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la séptima pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 10

Primera impresión de la empresa



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la séptima pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

Un 63.6% indica que su primera impresión de la empresa fue regular, esto puede deberse a lo ya mencionado anteriormente en donde la información que se brinda a los postulantes no es la misma que ven en los anuncios, por lo cual es un punto que debe mejorar, un 27.3% menciona su experiencia fue mala, incrementando los puntos negativos para el proceso de reclutamiento y selección de personal, además de dar una mala imagen para la organización, un 9.1% indicó que su punto de vista es bueno, sin embargo, el porcentaje más grande nos indica que se debe mejorar de manera inmediata.

Pregunta 8

¿Le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista virtual? En caso de que no pudiera venir a nuestra oficina.

Tabla 10

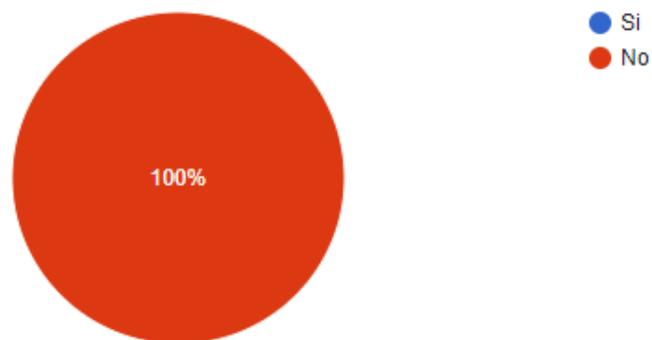
Entrevista virtual

CATEGORÍA	PORCENTAJE
SI	0%
NO	100%
TOTAL	100%

Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados de la octava pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Ilustración 11

Entrevista virtual



Nota: En la siguiente tabla se observan los resultados gráficos de la séptima pregunta de la encuesta a los colaboradores de la empresa Gestiona. Investigador Paúl, C.

Análisis

Según los resultados obtenidos la totalidad, es decir el 100% indica que no recibió la posibilidad de una entrevista en línea, en muchos casos hay circunstancias que pueden complicar el traslado para la empresa, sin embargo, esto no significa que la persona no esté interesada en ingresar a trabajar de manera inmediata, por lo cual es importante colocar este tipo de entrevistas en proceso de reclutamiento y selección de personal.

CAPITULO III

1. Propuesta

1.1 Objetivo general

Desarrollar en la empresa Gestiona un manual de reclutamiento y selección de personal, planteando la contratación de nuevos talentos, valorando habilidades, conocimientos, competencias laborales con nuevas tendencias.

1.1.1 Objetivos específicos

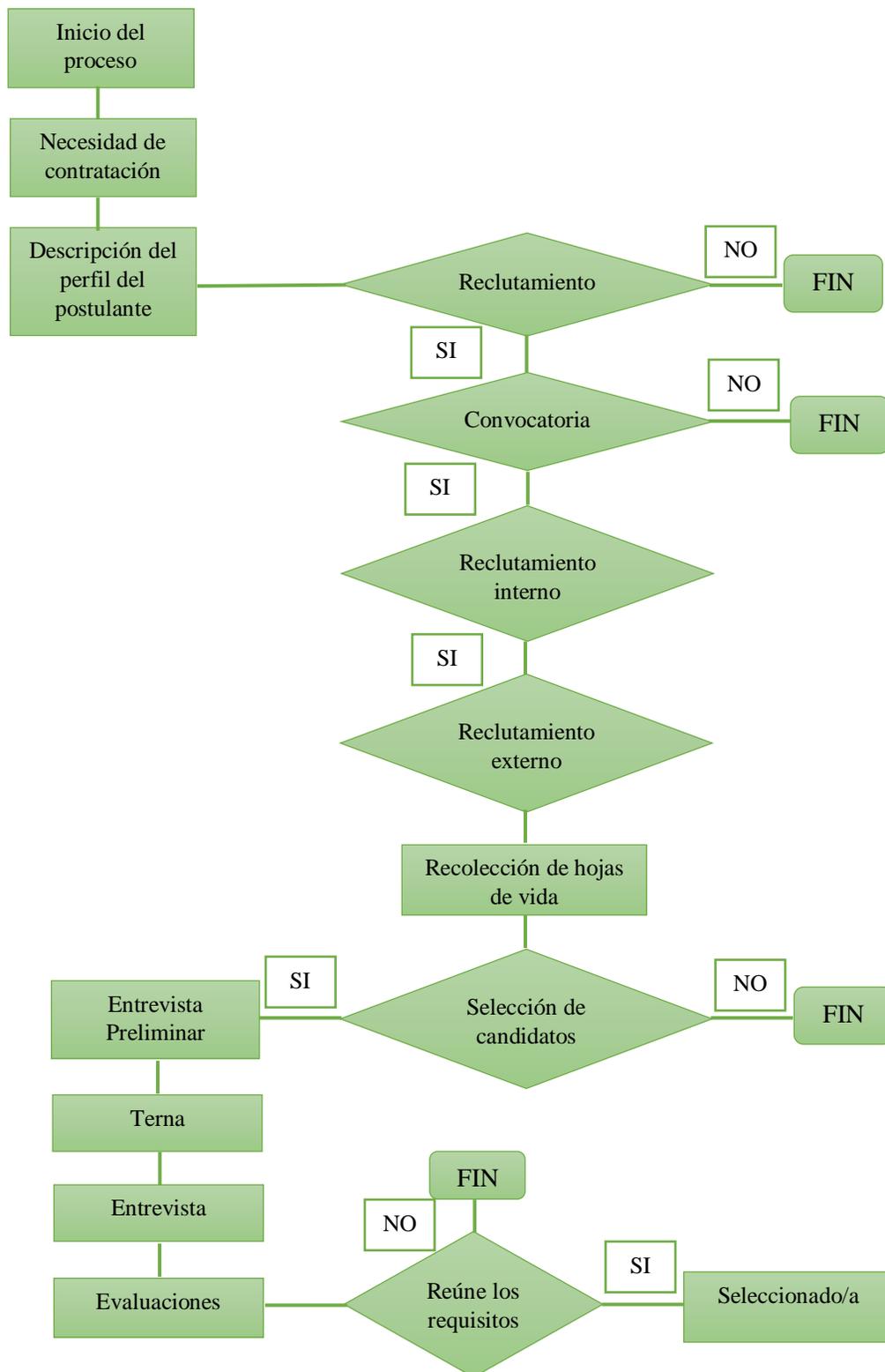
Apoyar la información para los procesos, mediante fuentes bibliográficas, implementando un mejor diseño del plan de reclutamiento y selección de personal dentro de la empresa Gestiona.

Valorar la situación actual, con los procesos que se utilizan para la selección de los nuevos talentos, anotando lo observado, llevando un itinerario para la observación y localización de los puntos de mejora.

Ejecutar el manual de reclutamiento y selección de personal, para la observación de los resultados que se darán, en la implementación del siguiente manual.

Ilustración 12

Reclutamiento y selección de personal



Fuente: Elaboración propia.

1.2 Inicio del proceso

1.2.1 Necesidad de contratación

Iniciamos este proceso cuando existe una vacante disponible, las causas de esta necesidad pueden originarse por varias situaciones, por lo cual vamos a mencionar las siguientes:

Tabla 11

Causas para la necesidad de contratación.

CAUSAS
Rotación de personal
Crecimiento de la empresa
Vacaciones
Enfermedad de un colaborador
Maternidad
Renuncia
Jubilación

Fuente: Elaboración propia.

Para el proceso sin importar la circunstancia, se busca a la persona idónea que cumpla con los requisitos y el perfil que el cargo precisa.

Se realiza la publicación por diferentes medios, la disponibilidad de dicha vacante, receptando las hojas de vida.

1.2.2 Descripción del perfil del postulante

En la empresa Gestiona diseñaremos un proceso de reclutamiento y selección que utilizará el manual de perfiles para iniciar con la convocatoria, es preciso detallar los requisitos como habilidades, conocimientos, nivel de instrucción, competencias y experiencia.

Ilustración 13

Descripción y perfil del puesto

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO					
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación del Puesto:	Jefe de Servicios Generales	INTERFAZ: Toda la Institución y proveedores.		Nivel de Instrucción:	
Grado:	13			Tercer Nivel	
Código:	PA.DAL.16.1.79			Tiempo de Experiencia:	4 años 6 meses
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos			Área de Conocimiento:	Contabilidad, Finanzas, Administración de Empresas, Administración Pública
Dirección:	Dirección Administrativa y Logística				
RMU:	S 1740				
Grupo Ocupacional:	Servidor Administrativo 7				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Coordinar y supervisar los procesos administrativos relacionados con el apoyo logístico y la dotación de recursos materiales y otros servicios generales, demandados por los clientes internos de la institución para la generación de productos y servicios públicos.		Especificidad de la experiencia:	Organización de equipos de trabajo, de mantenimiento y limpieza.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación:			
		Organización de equipos de trabajo, de mantenimiento y limpieza, planificación estratégica y operativa.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS	
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Programa el plan anual de provisión de recursos materiales en coordinación con la Dirección Financiera y demás unidades administrativas.	Planificación estratégica y operativa.	Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	
Desarrolla las actividades a fin de que todos los bienes institucionales se encuentren asegurados, verifica vigencias de pólizas y tramita su renovación.	Conocimiento de gestión administrativa, normas, leyes y reglamentos relacionados con la gestión.	Monitoreo y Control	Medio	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.	
Coordina los pagos de los servicios: agua, luz y teléfono fijo y celulares de toda la institución.	Normas de control interno para entidades y organismos del sector público, Reglamento de activos fijos, Contabilidad General.	Organización de la Información	Alto	Define niveles de información para la gestión de una unidad o proceso.	
Evalúa conjuntamente con la Mecánica y Jefaturas el estado de los vehículos institucionales para el mantenimiento preventivo y matriculación vehicular.	Conocimiento de gestión administrativa, normas, leyes y reglamentos relacionados con la gestión.	Manejo de Recursos Materiales	Alto	Evalúa los contratos de provisión de recursos materiales para la institución.	
Coordina las actividades de gestión de adquisición de pasajes aéreos nacionales e internacionales.	Conocimiento de gestión administrativa, normas, leyes y reglamentos relacionados con la gestión.	Juicio y Toma de Decisiones	Medio	Toma decisiones de complejidad media sobre la base de sus conocimientos, de los productos o servicios de la unidad o proceso organizacional, y de la experiencia previa.	
Establece el registro y control de uso de combustible del parque automotor del CBDMQ y cruza información con la Mecánica Central a fin de mantener estadísticas de consumo.	Normas de control interno para entidades y organismos del sector público, Reglamento de activos fijos, Contabilidad General.				

Fuente: Perfil de puesto elaborado por la empresa bomberos.

Guía para establecer la falta de personal y cubrir la vacante:

Aprobación por parte del gerente general o la máxima autoridad de la empresa para continuar con la convocatoria.

Asimismo, con el proceso se revisará el perfil de puesto, juntamente con el departamento de talento humano, apoyándose en el manual de perfiles para instar la continuidad del proceso, seleccionar y contratar nuevos talentos.

El responsable del proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Gestiona definirá el modelo correcto para la admisión de los nuevos talentos.

La empresa Gestiona cuenta con un documento que le permite solicitar la autorización para la contratación de una persona.

Ilustración 14

Formato de requisición de personal

EMPRESA GESTIONA GTX	
FORMATO DE REQUISICIÓN DE PERSONAL	
Fecha de solicitud: _____	
DATOS DE LA REQUISICIÓN	
Puesto solicitado _____	Ciudad _____
Dependencia _____	Consecutivo _____
Área _____	
Nro de vacantes _____	
MOTIVO DE LA REQUISICIÓN	
Reemplazo definitivo <input type="checkbox"/>	Reemplazo temporal <input type="checkbox"/>
Cargo nuevo <input type="checkbox"/>	Maternidad <input type="checkbox"/>
Renuncia del titular <input type="checkbox"/>	Enfermedad <input type="checkbox"/>
Ascenso <input type="checkbox"/>	Incapacidad <input type="checkbox"/>
Terminación de contrato <input type="checkbox"/>	Aumento de trabajo <input type="checkbox"/>
Jefe inmediato _____	
Cargo del jefe inmediato _____	
INFORMACIÓN SOBRE LA VACANTE	
Funciones	_____
Nivel de instrucción	_____
Conocimientos	_____
Experiencia	_____
Competencias	_____
Horario	_____
Rango de edad	_____
Sueldo	_____
Nombre del contratado	_____
_____	_____
Área de solicitante	Recursos Humano

Fuente: Elaboración propia

Diretrizes para la admisión de las postulaciones.

Atraer el talento humano de forma correcta se ha convertido, en un proceso primordial para la empresa Gestiona, en los últimos años el crecimiento es significativo y

por ende la necesidad de contar con más personal, sin embargo, seleccionar a las personas idóneas, se requiere de un manual de reclutamiento y selección, que cuente con innovación, además de la implementación de nuevas tendencias como juegos en línea, gamificación y escape room.

Ilustración 15

Nuevas tendencias de reclutamiento.



Fuente: <https://blog.krowdy.com/2020-5-proyecciones-en-seleccion-personal>

1.3 Reclutamiento

La empresa brinda a sus colaboradores la posibilidad de crecimiento profesional es por esto que se analizará para cargos administrativos dos tipos de reclutamiento; uno interno priorizando la posibilidad encontrar al nuevo talento dentro de la organización y el externo para contar con personas que tengan nuevas ideas y sean vinculadas para ser parte de la empresa.

Cuando hablamos de cargos operativos el reclutamiento es netamente externo.

1.3.1 Convocatoria

1.3.1.1 Difusión interna del proceso

Es así, que empezamos elaborando una convocatoria interna notificando a todas las áreas para las postulaciones, receptando las solicitudes y actualizando datos.

Establecer la posibilidad que dentro de la empresa los colaboradores tengan un plan de carrera debe convertirse una política, por consiguiente, no solo contaremos con nuevos talentos sino también con personas que se estén preparando de mejor manera para la realización de su trabajo, de igual modo brindarle estabilidad laboral, un sueldo de acuerdo a sus responsabilidades y la oportunidad de ser parte de las mejoras continuas.

El departamento de gestión de talento humano emitirá, la convocatoria por el chat empresarial para que todos los colaboradores pueden recibir los requisitos para poder ser parte de este proceso.

Ilustración 16

Reclutamiento Interno



Fuente: <https://www.sesamehr.es/blog/reclutamiento-interno-como-reubicar-talento-en-la-empresa/>

1.3.1.2 Difusión externa del proceso

En cuanto, al reclutamiento externo la convocatoria se realiza, por medios digitales como redes sociales, páginas de empleo Ecuador, recibiendo las hojas de vida por correo electrónico.

Tabla 12

Medios para convocar al personal.

Medio de difusión
Redes sociales
Facebook
Instagram
Páginas web
LikedIn
Portal de la empresa Gestiona
Páginas de reclutamiento
Socio empleo
Computrabajo
Multitrabajo

Fuente: Elaboración propia.

Para la publicación en las redes sociales, páginas web y reclutamiento se utilizará el siguiente anuncio.

Ilustración 17

Convocatoria externa.



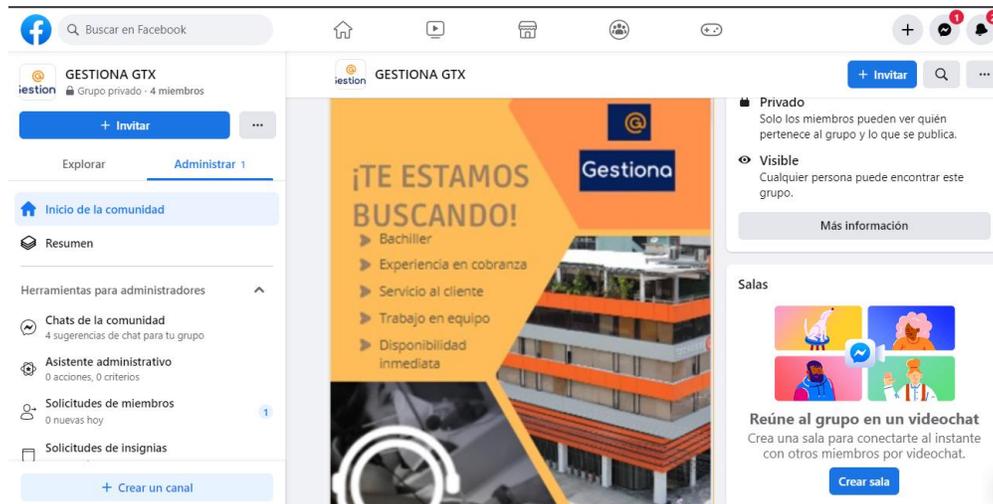
Fuente: Elaboración propia.

Realizar publicaciones en redes sociales en la actualidad, es uno de los medios para llegar a más personas, es importante mencionar que este tipo de redes es utilizado por muchos para encontrar anuncios de empleo.

Los procesos para el reclutamiento y selección de personal tienen que ir de la mano de la modernidad, adaptarnos para innovar.

Ilustración 18

Publicación por redes sociales

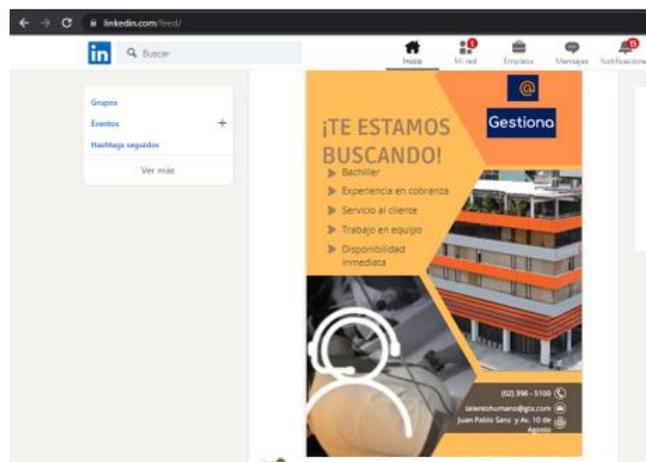


Fuente: Elaboración propia.

El utilizar páginas web como LinkedIn promete encontrar a personas que están enfocadas en la obtención de mejores propuestas laborales, abarcar todos los campos, permitirá que la empresa encuentre a futuros postulantes, que vean a la empresa como una buena oportunidad de crecer laboralmente, además de brindarle expectativas sobre las actividades a desempeñar.

Ilustración 19

Publicación por páginas web.



Fuente: Elaboración propia.

Otra forma en que podemos receptor las postulaciones, son directamente por la página institucional de Gestiona, con la cual se ha trabajado por muchos años, sin embargo, lo que se busca, es que una vez ingresada la información, el seleccionar las personas que continúen en el proceso sea al igual que documentos físicos con la verificación de la información.

Ilustración 20

Postular por páginas web



Fuente:

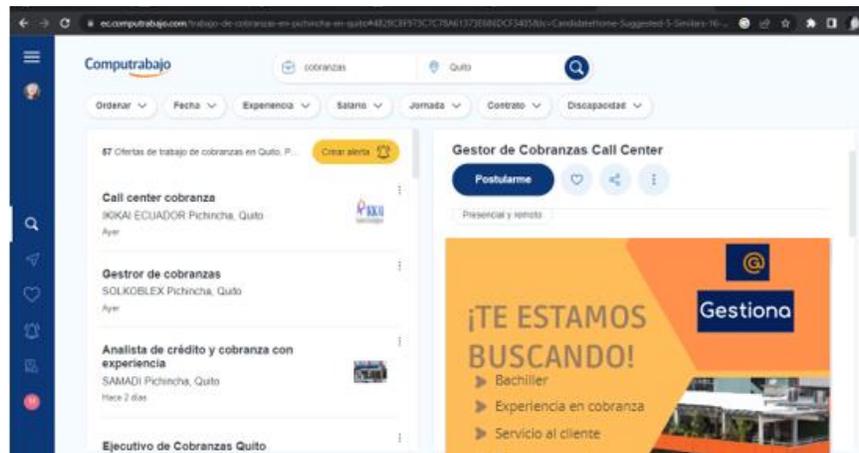
https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Blwqaz_IJ0KbDittEbyKCFUBqxmJwTIEiJWaQYuHRodUMTZFSFFQRjVQTjhHUIMxQkswTEdNSUZaVSQIQCN0PWcu

Finalmente, las publicaciones que se realicen en páginas de empleo, al igual que las mencionadas anteriormente, nos proporciona postulaciones con altos estándares de perfiles profesionales, además de contar con talentos con calidad, habilidades, conocimientos adecuados a la vacante disponible.

Es así como se visualizaría la página para una postulación

Ilustración 21

Publicación en páginas de empleo.



Fuente: Elaboración propia.

Al momento de buscar, una persona fuera de la empresa, tenemos la oportunidad de encontrar nuevos talentos, ideas, pensamientos, nuevas formas de trabajar, tomando en cuenta toda la experiencia que ya poseen.

Es primordial contar con métodos de selección que nos permita encontrar habilidades, conocimientos, competencias que se puedan acoplar al trabajo que se realiza en la empresa Gestiona.

1.3.2 Recolección de hojas de vida

Una vez realizado la convocatoria tanto interna como externa, se va a receptor las hojas de vida de los postulantes, para ir seleccionando a aquellas personas que cumplan con los requisitos, que fueron planteados, tanto en la disponibilidad de tiempo, nivel de estudios, conocimientos, competencias laborales, experiencia.

Receptor este documento es lo más importante dentro del proceso, ya que vamos a poder conocer a los candidatos de manera superficial y poder tomar en cuenta a estas

personas para el proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Gestiona, es importante aclarar que si bien, estos documentos nos dan una perspectiva de los candidatos, al realizar la entrevista es donde podemos ir definiendo además de conocer sus habilidades si son los talentos que se está buscando.

Ilustración 22

Hoja de vida



Fuente: Elaboración propia

1.4 Selección de candidatos

Una vez receptada las hojas de vida, estas pasan a un análisis en donde, se verificará información entregada.

Es importante en el proceso comprobar datos como estudios, referencias personales, laborales, debido a que también, debemos cumplir con los lineamientos que posee la empresa, además que es imprescindible contar con conocimientos y eso lo proporciona la formación académica.

Ilustración 23

Selección de personal mediante sus hojas de vida.



Fuente: <https://www.bizneo.com/blog/informe-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>

La selección de los candidatos que pasan a la fase de las entrevistas se realiza, verificando que cumplan los requisitos, que se encuentran en el manual de funciones.

Es así que se debe tomar cuenta puntos como:

Tabla 13

Puntos para la selección

Perfil de puesto
Nivel de instrucción
Experiencia(meses, años)
Especificidad de la experiencia
Áreas de conocimiento
Competencias laborales
Competencias técnicas
Competencias conductuales

Fuente: Elaboración propia.

Debemos tomar en cuenta que el manual de reclutamiento y selección no es lo mismo que un manual de funciones ya que este servirá para darnos los lineamientos de un

cargo, las necesidades, facultades, conocimientos, estudios que deben poseer cada uno de ellos.

Confirmado que los candidatos cumplan con los requisitos que se necesitan para el cargo, se plantea una lista de candidatos preliminares de quince personas, los cuales serán llamados para la entrevista telefónica.

1.4.1 Pre selección

Debemos tomar en cuenta que aquí muchos ya no están disponibles o simplemente ya no hay respuesta por lo cual se procede a una segunda revisión para una lista de entrevista presencial de diez postulantes.

Cuando hablamos de una preselección es poder verificar de las muchas de hojas de vida que se va receptor, las adecuadas y evaluar que se hayan tomado en cuenta, todos los requisitos, la revisión de tal información deber estar respaldada, verificada por el personal encargado de talento humano.

Tomando en cuenta los resultados que se obtuvieron en la encuesta, no se tiene sentido de urgencia al momento de contratar una persona, el llamado debe ser en no más de siete días, para que los talentos no sean llamados por otras empresas, así mismo que la organización, cubra pronto la vacante disponible.

1.4.2 Entrevista preliminar

Una vez seleccionadas a las personas que cumplan con los requisitos, serán llamadas a una entrevista, en donde podemos conocer a las personas personalmente, evaluar directamente con ciertas preguntas de indagación sus intereses, conocimientos, habilidades.

Lograr que, una entrevista nos diga todo sobre un candidato es complicado, sin embargo, existen muchas formas de lograr interpretar y conocer a las personas, es aquí donde vamos a seleccionar de forma definitiva a la terna para avanzar en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

1.4.2 Selección final

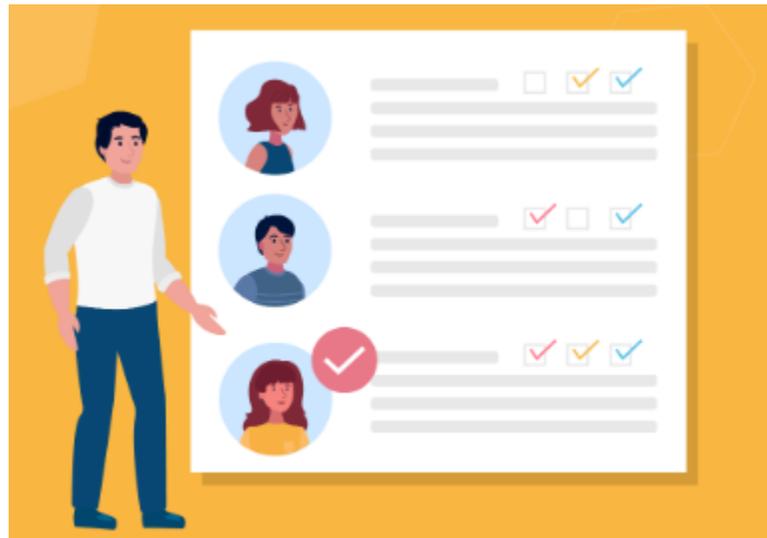
De las personas entrevistadas procedemos a una nueva lista de tres candidatos que realizarán las pruebas de conocimientos, habilidades, competencias.

Es aquí donde la empresa cuenta con un manejo más dinámico para detectar las habilidades los colaboradores realizando juegos en línea, gamificación, test de escape room.

Al contar con los resultados se podrá escoger a la persona idónea para el cargo.

Ilustración 24

Terna de la selección de personal



Fuente: <https://www.buk.co/blog/como-hacer-un-seguimiento-eficiente-a-ternas>

1.4.3 Entrevista Final

Las tres personas que finalmente, son seleccionadas deben presentarse para ser evaluadas, es aquí donde podremos de manera definitiva, definir las cualidades de los candidatos para encontrar a la persona idónea.

La empresa Gestiona en este punto plantea, se utilice nuevas tendencias para evaluar a los candidatos es por ello que vamos a definir algunas de ellas y las más importantes.

1.4.4 Herramientas utilizadas para la selección de personal

Tomando en cuenta que tenemos tres candidatos se realizará las siguientes evaluaciones para determinar quién se quedará con la vacante disponible.

1.4.4.1 Gamificación

En la empresa Gestiona se plantea el uso de la página kahoot en donde el personal de talento humano o nomina puede crear las diferentes actividades para que sean desarrolladas por cada candidato.

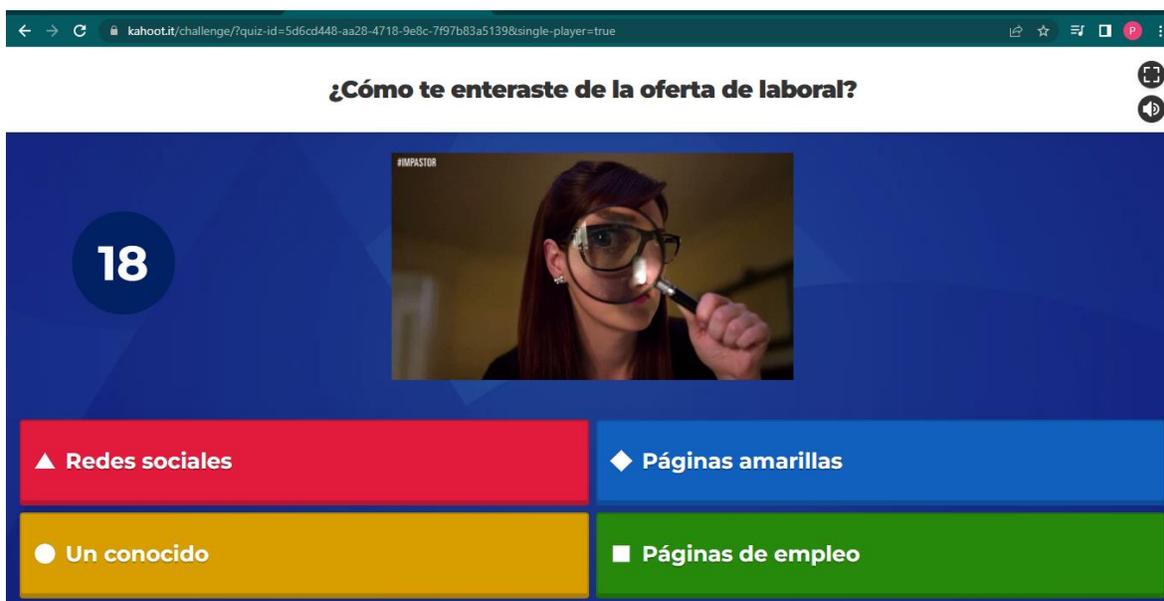
Al momento del desarrollo de este proyecto se ejecutó un ejemplo de la utilización de dicha página.

Es por ello que vamos a utilizar los juegos kahoot elaborando evaluaciones, dinámicas, llamativas, pero con contenido, basado en los conocimientos que adquirieron de forma académica y a través de la experiencia.

Un ejemplo de ellos es preguntar, ¿Cómo ha manejaría una situación con un cliente enojado?, ¿Cómo manejaría una situación de desacuerdo con su jefe inmediato superior?

Ilustración 25

Juego para la selección de personal



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar el juego promete ser interactivo, brindando mayor oportunidad de éxito al momento de contestar, el objetivo es lograr captar talentos colocándolo en situaciones que se asemejen a la realidad laboral

1.4.4.2 Escape room

Este tipo de juegos coloca a las personas en situaciones que se van a parecer aún más a las actividades que van a trabajar diariamente, un ejemplo de ello es el manejo de un cliente enojado, inconforme o simplemente insatisfecho con los servicios o atención que le brinde la empresa, debemos tomar en cuenta que en una empresa de cobranza los clientes en muchas ocasiones van a colocar a los colaboradores en situaciones de estrés que deberán sobrellevar.

Un ejemplo de este juego es la utilización de acertijos, en la sala de capacitaciones colocar sobres con acertijos, para que pueden encontrar nuevas pistas, hasta lograr el objetivo final, que puede ser encontrar la solución a una situación que se presente en la empresa o a su vez encontrar el camino de salida a un juego, el *scape room* también puede ser virtual para ellos se utilizará programas para la creación de este juego.

Ilustración 26

Juego de escape room



Fuente: <https://stock.adobe.com/de/search?k=escape+room>

1.4.4.3 Juegos en línea

Son herramientas que van enfocadas en seleccionar respuestas para obtener conocimientos, es preferible en este tipo de juegos, incluir actividades que se enfoquen en la sabiduría académica.

Mediante la página de kahoot o con tarjetas físicas, podemos elaborar juegos como las palabras con mis amigos, se entregaría una serie de letras para que pueda elaborar palabras, pero que no se repitan con las de los otros candidatos.

Ilustración 27

Juegos en línea para la selección de personal



Fuente: <https://www.elnacional.com/ciencia-tecnologia/el-fenomeno-de-las-apps-de-juegos-en-linea-durante-la-cuarentena/>

1.4.4.3 Juego de roles

En la empresa Gestiona se va a utilizar este tipo de juegos, para lograr conocer el manejo de los postulantes, ante situaciones que se pueden presentar dentro de la empresa, colocar a dos personas interpretando lo que puede ser una llamada de cobranza, una persona puede ser el gestor de cobranza, la otra persona el cliente y viceversa.

En la empresa Gestiona, tenemos clientes que llevan muchos años en mora, dentro de las políticas que manejamos como empresa entendemos que las personas atraviesan por situaciones complicadas sean estas económicas, familiares, de salud, políticas, etc. Es por ello que la atención al cliente, es lo más importante, saber manejar una llamada sin enviar mensajes negativos, sobre su situación o las razones por las cuales se encuentran en mora.

Es en este tipo de juegos que podremos evaluar que la persona tenga los valores y competencias que la empresa necesita.

1.5 Presupuesto

Manual de reclutamiento y selección de personal

Tabla 14

Presupuesto para la ejecución del proyecto

MATERIALES	VALOR
Resma de papel bond	\$5.00
Esferos	\$6.00
Sobres	\$3,00
Kahoot anual	\$26.99
Canva anual	\$35,99
Impresiones	\$5,00
Café	\$5.00
Lápices	\$4.00
Cinta adhesiva	\$6,00
Azúcar	\$3.50
Marcadores permanentes	\$8,00
Dulces	\$5,00
Internet	\$37,00
TOTAL	\$150.48

Fuente: Elaboración propia.

El valor total programado para el presente proyecto será presentado al departamento de Talento Humano y Contabilidad para la aprobación respectiva.

Conclusiones

Tomando en cuenta lo expuesto, en la parte teórica de este proyecto podemos comprender que es importante conocer los conceptos para lograr un entendimiento pleno, sobre que es reclutamiento, selección y que los compone, dándonos paso a la ejecución de un plan que permita encontrar a la persona idónea para una vacante disponible. Además de brindar tanto al nuevo colaborador y la empresa la certeza de que el trabajo va ser realizado con éxito.

Tal y como hemos podido comprobar, la utilización de métodos como el científico, nos permite interpretar investigaciones que nos de paso a defender nuestras ideas, adicional a esto las percepciones empíricas que han adquirido durante los años de trabajo sumando experiencia, lograrán comprobar las teorías con las cuales iniciaron este proyecto, adquiriendo conocimiento para elaborar conclusiones con un sustento adecuado.

Para finalizar, se ha diseñado un manual de reclutamiento y selección de personal, que se enfoque en descubrir en los candidatos habilidades, conocimientos que le permitan desempeñar las funciones que la misma requiera, adicional a esto se incluirá herramientas de evaluación que sean modernas, en otras palabras, nuevas tendencias como; gamificación, escape room, juegos en línea, logrando obtener trabajo en equipo, proactividad y creatividad.

Recomendaciones

Se propone para fututos proyectos, el manejo del presente marco teórico, para el entendimiento de un manual para el reclutamiento y selección de personal, a través de los años los conceptos básicos son un punto de partida para lograr sustentar nuevas ideas, por

esta razón compartimos la presente información con el objetivo de una mejor organización, además de encontrar talento humano.

Se aconseja el uso de los métodos ejecutados en el presente proyecto para lograr el cumplimiento de objetivos, como el diseño de un manual de reclutamiento y selección, que sea completo enfocado en encontrar al mejor talento, según los resultados obtenidos mediante la encuesta pudimos observar la necesidad de este plan, es por ello que se sugiere extraer información sobre la situación presente.

Finalmente, el manual de reclutamiento y selección de personal es una base fundamental para el mejoramiento del proceso para evaluar y lograr determinar las cualidades de los candidatos que serán imprescindibles para la ejecución de sus funciones, además nos dará las pautas para utilizar métodos con mejores resultados tanto económicas como productividad futura.

Bibliografía

- Acevedo, A. (2004). *El proceso de la entrevista*. México: Editorial Limusa 2004.
- Bretones, F. D., & y Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento, selección de personal y acogida*. Madrid: Piramide.
- Filgueiras, P. (s.f.). *pfolgueiras*. Obtenido de La entrevista:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Galián, M. (2018). *Nuevas tendencias en los procesos de reclutamiento y selección de personal*. Jaén: Universidad de Jaén.
- GDA. (30 de marzo de 2020). *El fenómeno de las apps de juegos en línea durante la cuarentena*. Obtenido de <https://www.elnacional.com/ciencia-tecnologia/el-fenomeno-de-las-apps-de-juegos-en-linea-durante-la-cuarentena/>
- Llanos, M., & Sanchez, A. (2019). *RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL*. Cajamarca: UPAGU.
- Naranjo, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Baranquilla*. Baranquilla: Pensamiento y gestión.
- Panchana, G. (2015). *DISEÑO DE UN MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL DEL MERCADO AMAZONAS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Caiza Poma, Henry Paúl_Proyecto Integrador (1)

6% Similitudes

2% Texto entre comillas
2% similitudes entre comillas

0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Caiza Poma, Henry Paúl_Proyecto Integrador (1).pdf

ID del documento: 79aeb3be6a4687992bc63b419284c1473855acc0

Tamaño del documento original: 3,46 Mo

Depositante: Gladys Barragan

Fecha de depósito: 21/3/2023

Tipo de carga: Interface

fecha de fin de análisis: 21/3/2023

Número de palabras: 12.470

Número de caracteres: 101.704

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	GUEVAR-1.PDF GUEVAR-1 #734154 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 17 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (200 palabra(s))
2	docplayer.es La entrevista. Pilar Folgueras Bertomeu. - PDF Free Download https://docplayer.es/40775946-La-entrevista-pilar-folgueras-bertomeu.html 11 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (196 palabra(s))
3	VEGAAY-1.PDF VEGAAY-1 #402000 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 7 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (176 palabra(s))
4	PAZMID-1.PDF PAZMID-1 #102243 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 17 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (170 palabra(s))
5	VSQUEZ-1.PDF VSQUEZ-1 #402004 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (137 palabra(s))

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #478143 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabra(s))
2	instrumentos-investigacion.blogspot.com IDENTIFICA LOS DIFERENTES INSTRUME... https://instrumentos-investigacion.blogspot.com/2013/05/la-entrevista.html	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabra(s))
3	www.albaco.com Reclutamiento de Personal Selección de Personal - http://www.albaco.com/reclutamiento-de-personal/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabra(s))
4	dspace.unl.edu.ec REFORMA A LA LEY ORGANICA ELECTORAL Y DE ORGANIZACIONE... http://dspace.unl.edu.ec/bitstream/123456789/12040/v1/1/SGS_Harry_Angel_Cabrera_Machuca.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabra(s))
5	vedocuments.net ESCUELA POLITÉCNICA NACIONALbibliográficas que se incluyen e... https://vedocuments.net/escuela-politecnica-nacional-bibliograficas-que-se-incluyen-en-este-documento-9...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabra(s))

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://mariareinaconsultores.com/poder-la-gamificacion-cerebro/>
- <https://www.observatoriarih.com/productividad/escape-rooms-nueva-tendencia>
- <https://www.observatoriarih.com/productividad/escape-rooms-nueva-tendencia-team-building-para-empresa.html>

Anexos

Anexo 1

Encuesta realizada para obtener resultados del reclutamiento y selección en Gestiona.

Formulario sin título - Formulari... x Nueva pestaña x +

docs.google.com/forms/d/1T-vvCHYNIIMERSIFCXQH1g-0_avVBG0YCI/Gg-qdG0/edit

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

TECNOLOGICO UNIVERSITARIO PICHINCHA

Encuesta 3

La presente encuesta cuenta con preguntas para conocer su opinión sobre el proceso de reclutamiento y selección.
Recuerde que esta encuesta es **ANÓNIMA**.
Gracias por su participación.

¿Cómo se enteró de la vacante laboral? *

Redes sociales

11°C 10:42 19/3/2023

Formulario sin título - Formulari... x Nueva pestaña x +

docs.google.com/forms/d/1T-vvCHYNIIMERSIFCXQH1g-0_avVBG0YCI/Gg-qdG0/edit

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

Encuesta 3

La presente encuesta cuenta con preguntas para conocer su opinión sobre el proceso de reclutamiento y selección.
Recuerde que esta encuesta es **ANÓNIMA**.
Gracias por su participación.

¿Cómo se enteró de la vacante laboral? *

Redes sociales

Páginas de ofertas laborales

Página web de la empresa

¿El anuncio de empleo contenía suficiente información de la oferta laboral? *

Si

11°C 10:42 19/3/2023

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

¿El anuncio de empleo contenía suficiente información de la oferta laboral? *

Sí

No

¿Recibió un formulario de solicitud de empleo? *

Sí

No

Para obtener respuesta a su solicitud. ¿Cuánto tiempo esperó? *

Pocos días

Varias semanas

11°C 10:43 19/3/2023

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

Para obtener respuesta a su solicitud. ¿Cuánto tiempo esperó? *

Pocos días

Varias semanas

Más de un mes

¿Cómo fue contactado por la empresa para fijar una entrevista? *

Correo electrónico

Llamada telefónica

Mensaje de texto

Mensaje por whatsapp

11°C 10:43 19/3/2023

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

¿La información que se le entregó en la entrevista está acorde con la mencionada en el anuncio de trabajo? *

Si

No

¿Cuándo conoció al equipo de trabajo, cuál fue su primera impresión? *

Mala

Regular

Buena

Muy buena

Enviar

11°C 10:43 19/3/2023

Formulario sin título

Preguntas Respuestas 11 Configuración

¿Cuándo conoció al equipo de trabajo, cuál fue su primera impresión? *

Mala

Regular

Buena

Muy buena

¿Le ofrecieron la posibilidad de realizar la entrevista virtual?. En caso de que no pudiera venir a nuestra oficina. *

Si

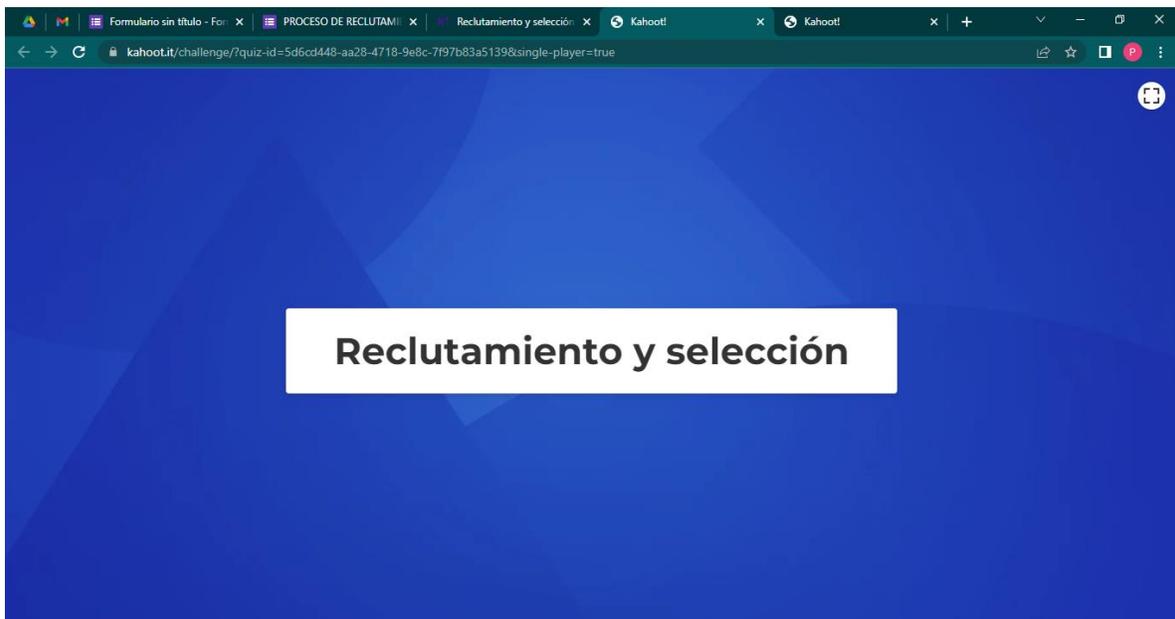
No

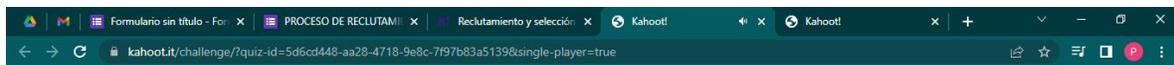
Enviar

11°C 10:43 19/3/2023

Anexo 2

Ejemplos de juegos elaborados en Kahoot





¿Cómo te enteraste de la oferta de laboral?

19

#IMPASTOR



▲ Redes sociales

◆ Páginas amarillas

● Un conocido

■ Páginas de empleo



¿Por qué quieres trabajar en esta empresa?

90



Enviar

Escribe tu respuesta aquí 250

Formulario sin título - For... x PROCESO DE RECLUTAM... x Reclutamiento y selecció... x Kahoot! x Kahoot! x +

kahoot.it/challenge/?quiz-id=5d6cd448-aa28-4718-9e8c-7f97b83a5139&single-player=true

¿Por qué debo brindarle esta oportunidad a usted?

28



Enviar

Escribe tu respuesta aquí

Formulario sin título - For... x PROCESO DE RECLUTAM... x Reclutamiento y selecció... x Kahoot! x Kahoot! x +

kahoot.it/challenge/?quiz-id=5d6cd448-aa28-4718-9e8c-7f97b83a5139&single-player=true

¿Qué es lo que te motiva cuando estas trabajando?

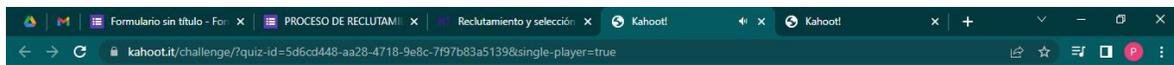
118

3 ideas restantes

75

Escribe tu primera idea aquí.

Enviar



¿Qué es lo que aspiras al trabajar aquí?

19

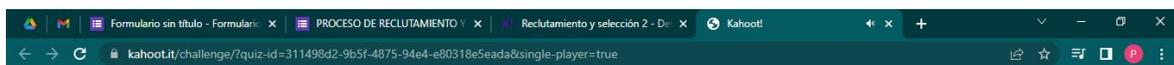


▲ Tener un buen sueldo

◆ Horarios flexibles

● Buen ambiente laboral

■ Que se adapte a mis necesidades



¿Cuál es su mayor logro en su vida profesional?

21



Enviar

Escribe tu respuesta aquí

Formulario sin título - Formulari... x PROCESO DE RECLUTAMIENTO \ x Reclutamiento y selección 2 - D... x Kahoot!

kahoot.it/challenge/?quiz-id=311498d2-9b5f-4875-94e4-e80318e5eada&single-player=true

¿Cómo manejarías un desacuerdo con tu superior inmediato?

89



Enviar

Escribe tu respuesta aquí 250

Formulario sin título - Formulari... x PROCESO DE RECLUTAMIENTO \ x Reclutamiento y selección 2 - D... x Kahoot!

kahoot.it/challenge/?quiz-id=311498d2-9b5f-4875-94e4-e80318e5eada&single-player=true

¿Qué aprendiste en tu otro trabajo?

27



Enviar

Escribe tu respuesta aquí