



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE  
RECLUTAMIENTO 2.0 EN UNA MYPE DE  
AUTOMATIZACIÓN DE EDIFICIOS DE LIMA  
METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR  
MARÍA VANESA CAMAVILCA BALMACEDA**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO 2.0 EN  
UNA MYPE DE AUTOMATIZACIÓN DE EDIFICIOS DE LIMA  
METROPOLITANA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**Presentado por:**

**MARÍA VANESA CAMAVILCA BALMACEDA**

**Lima – Perú**

**2020**

# ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	iv
I. RESUMEN EJECUTIVO .....	1
II. ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES .....	3
2.1. Nombre o razón social .....	3
2.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIIU) .....	3
2.3. Ubicación y Factibilidad Municipal y Sectorial .....	4
2.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha .....	4
2.5. Ley de MYPES, Micro y Pequeña empresa, características.....	7
2.6. Estructura orgánica de la empresa .....	8
2.7. Cuadro de asignación de personal. ....	12
2.8. Forma Jurídica Empresarial .....	12
2.9. Registro de Marca y procedimiento en INDECOPI .....	13
2.10. Requisitos y Trámites Municipales .....	13
2.11. Régimen Tributario procedimiento desde la obtención del RUC y Modalidades .....	13
2.12. Registro de Planillas Electrónica (PLAME). ....	14
2.13. Régimen Laboral Especial y General Laboral. ....	15
2.14. Modalidades de Contratos Laborales.....	15
III. PLAN DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	16
3.1. Planteamiento del problema .....	16
3.2. Análisis de los factores que determinan el problema .....	16
3.2.1. Árbol de problemas .....	17
3.2.2. Análisis de factores que determinan el problema .....	18
3.3. Descripción de los problemas.....	27
3.4. Análisis de factores que causan y mantienen el problema.....	28

3.5. Consecuencia de los problemas. Efectos perniciosos. ....	30
IV. FINALIDAD DEL PLAN .....	33
4.1. Alcances de la aplicación del plan .....	33
4.2. Planteamiento e identificación de factores e indicadores del plan .....	33
4.3. Objetivos.....	33
4.3.1. General.....	33
4.3.2. Específicos .....	34
4.4. Resultados .....	34
4.4.1. Flujograma.....	34
4.4.2. Recursos .....	36
V. ESTRATEGIAS DE MEJORA O CAMBIO .....	37
5.1 Planteamiento y presentación de las propuestas .....	37
5.2 Análisis FODA de la aplicación del plan.....	37
5.3 Identificación y descripción de estrategias y actividades .....	40
5.4 Programación de actividades, diagrama de Gantt .....	42
5.5. Marco Teórico, Fundamento de las estrategias.....	43
5.5.1. Marco teórico.....	43
5.5.2. Fundamento de las estrategias .....	46
VI. RESULTADOS .....	48
6.1 Resultados esperados.....	48
6.2 Requerimiento de implementación.....	48
6.3 Presupuesto del plan de implementación .....	49
6.4 Mecanismos de control y medición del cambio.....	50
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
7.1. Conclusiones .....	52
7.2 Recomendaciones. ....	52
VIII. REFERENCIAS.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Funciones del personal .....	10
Tabla 2 - Cuadro de asignación de personal .....	12
Tabla 3 - Modalidades de contratación .....	15
Tabla 4 - Efectos del uso de redes sociales en la empresa .....	20
Tabla 5 - Diferencias entre reclutamiento y selección con el modelo 2.0 .....	21
Tabla 6 - Evaluación de candidatos.....	24
Tabla 7 - Factores del problema .....	29
Tabla 8 - Recursos disponibles .....	36
Tabla 9 - Estrategias y actividades .....	40
Tabla 10 - Diagrama de Gantt .....	42
Tabla 11 - Requerimiento de implementación .....	48
Tabla 12 - Presupuesto del plan de implementación.....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - CIIU Empresa SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. ....	3
Figura 2 - Consulta RUC - SUNAT .....	3
Figura 3 - Jirón prosperidad 407 .....	4
Figura 4 - Valores de la empresa .....	7
Figura 5 - Constancia REMYPE .....	8
Figura 6 - Representante legal SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. ....	13
Figura 7 - Registro de Tributos Afectos – SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. .....	14
Figura 8 - Constancia de pago PLAME – SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. .....	14
Figura 9 - Árbol de problemas .....	17
Figura 10 - Factores que determinan el problema .....	18
Figura 11 - Pasos del proceso de selección .....	22
Figura 12 - Análisis FODA.....	38
Figura 13 - FODA cruzado SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.....	39
Figura 14 - Análisis y descripción de puestos. La importancia del primer subsistema.....	43
Figura 15 - El reclutamiento y la selección como partes del proceso para incorporar a otras personas. ....	45

## I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan tiene por finalidad el diseño y la implementación de la etapa de reclutamiento 2.0 de una empresa mype de automatización de edificios en lima metropolitana.

La empresa donde se propondrá este plan de mejora es SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. es una empresa fundada en el año 2017 con capital nacional, que realiza instalación del sistema de Monitoreo y Gestión de diferentes mecanismos como ventilación, calefacción, aire acondicionado (HVAC), iluminación, sistemas eléctricos, instalaciones sanitarias, consumo de agua helada y de agua potable. Además, brinda servicios de asesoría para conseguir la acreditación LEED.

Actualmente la empresa se encuentra en expansión nacional comenzando Arequipa y cuzco. Para el año 2024 tienen planificado ya tener operaciones en Canadá y Alemania, por lo cual en este momento se encuentran siguiendo un plan interno con el propósito de cumplir en los tiempos estimados. Debido a estos planes de crecimiento y a la actual demanda de sus servicios, es que se ven en la necesidad de ampliar su equipo de trabajo. Lo que trae nuevos retos, como lo es la necesidad de crear el área de recursos humanos.

En este plan de mejora nos enfocaremos en la implementación de la etapa de reclutamiento, selección e inducción.

Con este proyecto se presentará un modelo de sistema para aplicar en el futuro, con el propósito de tener una guía del proceso y este sea cumplido, permitiendo



reducir los índices de rotación de personal, el tiempo de adaptabilidad al puesto y aumento en la eficiencia.

Por otro lado, este proyecto presenta un alcance a todos los niveles de la organización, aunque el principal foco será para los cargos administrativos. Debido a que son con quienes se ve en donde hubo mayor repercusión la ausencia de esta etapa del área.

Con esta nueva propuesta permitirá complementarla con otras propuestas hechas en borrador que nutren a la nueva área de recursos humanos, brindándole más herramientas para fortalecerla y dando la oportunidad de que el personal pueda sentirse más valorado mediante nuevos mecanismos para su pronta adecuación a las necesidades de la empresa.

## II. ORGANIZACIÓN Y ASPECTOS LEGALES

### 2.1. Nombre o razón social

Razón social: SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

### 2.2. Actividad Económica o Codificación Internacional (CIU)

CIU - Actividad económica:

- 4322 – Instalaciones de fontanería, calefacción y aire acondicionado
- 9521 – Reparación de aparatos electrónicos de consumo

CIU4	Descripción	Incluye	No Incluye
4322	Instalaciones de fontanería, calefacción y aire acondicionado	Esta clase comprende la instalación de sistemas de fontanería, calefacción y aire acondicionado, incluidas adiciones y modificaciones, y su mantenimiento y reparación. Esta clase comprende las siguientes actividades: - Instalación en edificios y otros proyectos de construcción de: sistemas de calefacción (eléctricos, de gas y de gasóleo); calderas, torres de refrigeración; colectores de energía solar no eléctricos; equipo de fontanería y sanitario; equipo y conductos de ventilación, refrigeración o aire acondicionado; conducciones de gas; tuberías de vapor; sistemas de aspersores contra incendios; sistemas de riego por aspersión para el césped. - Instalación de conductos.	No se incluyen las instalaciones de sistemas de calefacción radiante; véase la clase 4321

CIU4	Descripción	Incluye	No Incluye
9521	Reparación de aparatos electrónicos de consumo	Esta clase comprende las actividades de reparación y mantenimiento de aparatos electrónicos de consumo: aparatos de televisión y de radio; grabadoras de vídeo (VCR); reproductores de CD; y cámaras de vídeo para uso familiar.	

Figura 1 - CIU Empresa SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

Fuente: INEI Clasificación Industrial Internacional Uniforme

Número de RUC:	20602322905 - SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	26/07/2017
Estado del Contribuyente:	ACTIVO
Condición del Contribuyente:	HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. PROSPERIDAD NRO. 407 URB. PRO LIMA - LIMA - LOS OLIVOS
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s):	4322 - INSTALACIONES DE FONTANERÍA, CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO ▼

Figura 2 - Consulta RUC - SUNAT

Fuente: SUNAT

## 2.3. Ubicación y Factibilidad Municipal y Sectorial

### Jr. Prosperidad 407 – Los Olivos

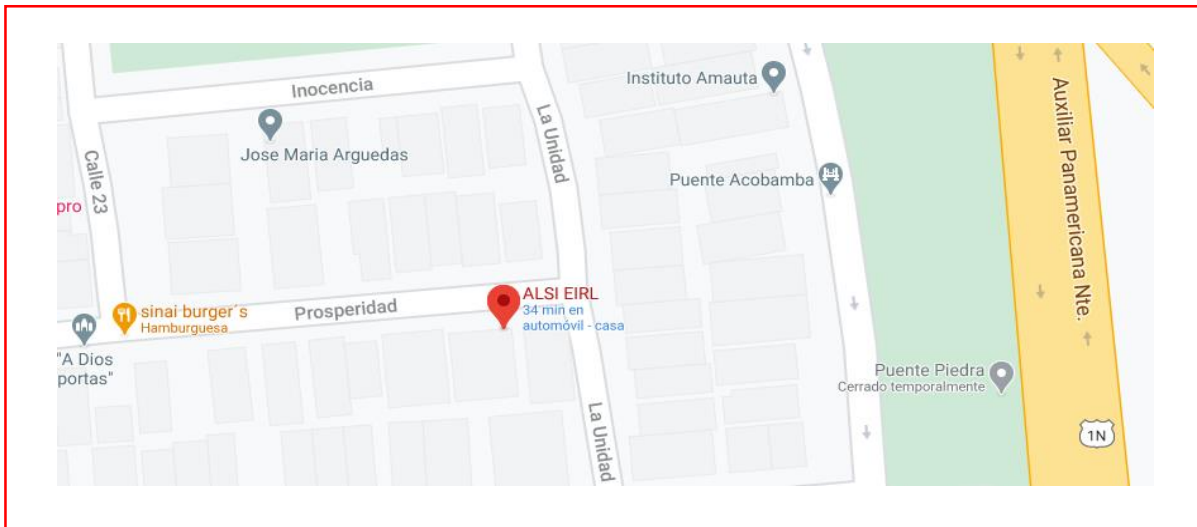


Figura 3 - Jirón prosperidad 407

Recuperado de: <https://goo.gl/maps/T9Sa5j732NFfc4Ku9>

## 2.4. Objetivos de la Empresa, Principio de la Empresa en Marcha

### a) Misión:

Brindar servicios y soluciones para gestionar espacios de forma segura y sostenible.

### b) Visión:

Para el 2024 ser la púnica empresa peruana de automatización de edificios con presencia operativa en Canadá 🇨🇦 y Alemania. 🇩🇪

### c) Valores de la empresa

## **LEALTAD**

**Nos comprometere en todo momento y no traicionamos a la empresa.**



## **COMPROMISO**

**Siempre damos nuestro máximo esfuerzo para cumplir con las tareas encomendadas.**



## **RESOLUCIÓN**

**Brindamos soluciones y respuestas efectivas antes los desafíos que se presenten.**



## OPTIMISMO

Consideramos esencial juzgar las circunstancias desde el lado más favorable.



## INNOVACIÓN

Estamos en constante búsqueda de concretar lo mejor para nuestros clientes.



## COOPERACIÓN

Compartimos el interés por cumplir nuestros objetivos y visión.



## INICIATIVA

**Creemos que mantener una actitud proactiva y dinámica ayudará al trabajo en equipo.**



## RESPONSABILIDAD

**Somos un equipo que se compromete más allá de lo esperado.**



Figura 4 - Valores de la empresa

Fuente: ALSI PERU

### 2.5. Ley de MYPES, Micro y Pequeña empresa, características.

De acuerdo a lo que nos señala el marco legal de MYPE, SERVICIOS GENERALES ALSI cumple con lo siguiente: “Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: A) El número total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive - La pequeña empresa abarca de uno(1) hasta 50 trabajadores inclusive B) Niveles de ventas anuales : - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas

Tributarias - UIT - La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.” (Ley N° 28015, 2003)

Asimismo, la acreditación podemos validarla en la página del ministerio de trabajo y promoción del empleo como se señala debajo

7/10/2020



**PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo **REMYPE** Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

**CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA**

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20602322905	SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.	27/11/2017	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	04/12/2017	ACREDITADO	--- --- ---	--- --- ---

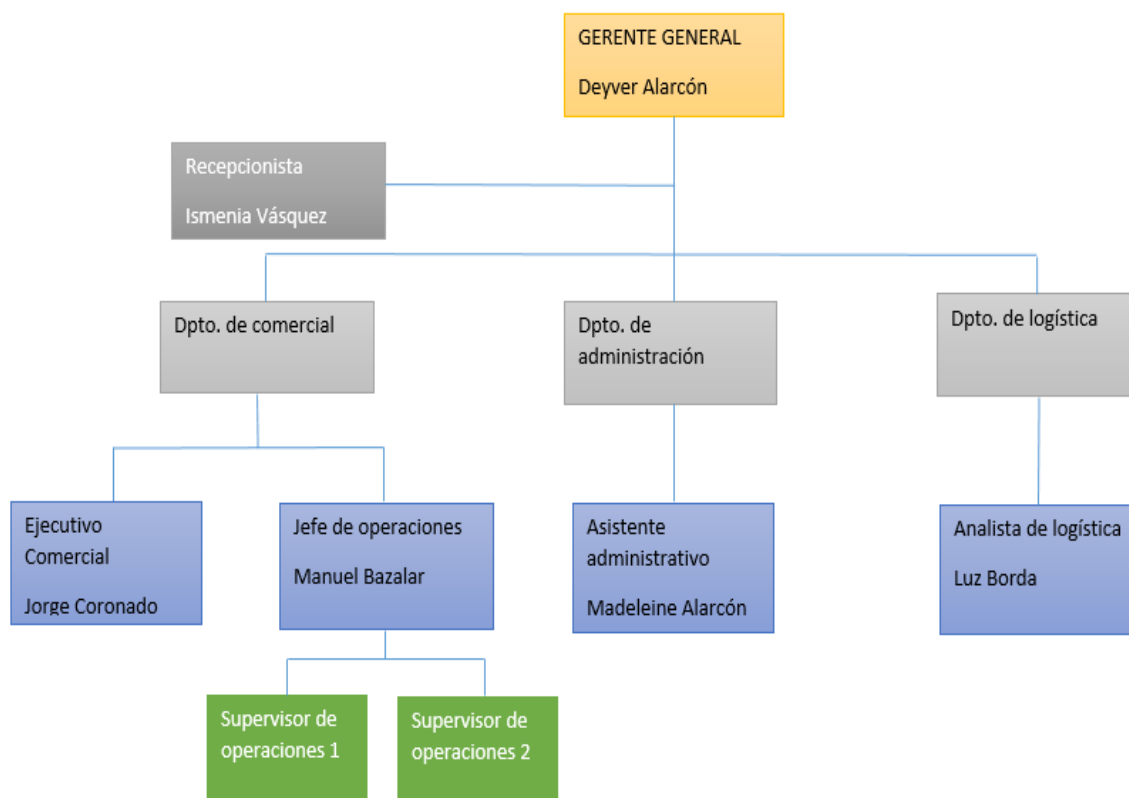
REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

Figura 5 - Constancia REMYPE

Fuente: MINTRA

## 2.6. Estructura orgánica de la empresa

SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. está estructura a la fecha de la siguiente forma



Fuente: Elaboración propia



Tabla 1 - Funciones del personal

<u>PUESTO</u>	<u>FUNCIONES A REALIZAR</u>
<b>Gerencia general</b>	<p>Representar a la empresa y apersonarse en su nombre en cualquier actividad dentro y fuera del país.</p> <p>Preparar y ejecutar el plan anual de la empresa.</p> <p>Coordinar y supervisar los procesos del área de operaciones, logística y administración.</p> <p>Dar aprobación ante los movimientos de financieros de mayor dimensión.</p>
<b>Jefe de operaciones</b>	<p>Velar por el cumplimiento de las disposiciones acordadas con el cliente.</p> <p>Administrar al personal en cuanto a asignación de tareas, funciones, descansos y otros en coordinación con la gerencia general.</p> <p>Administrar eficientemente los recursos materiales disponibles durante los proyectos.</p>
<b>Supervisor de operaciones</b>	<p>Administrar, controlar y supervisar al personal a cargo.</p> <p>Verificar y controlar el uso correcto de los materiales en cada proyecto.</p> <p>Ejecutar y velar por el cumplimiento de normas de seguridad.</p>

	<p>Cumplir con los objetivos de ventas establecidos.</p> <p>Efectuar la prospección, visita a clientes, y agendar citas.</p> <p>Reportar periódicamente las ventas realizadas.</p>
<p><b>Ejecutivo comercial</b></p>	<p>Elaborar y mantener actualizada la lista de la base de proveedores.</p> <p>Apoyar en la elaboración de estudio de futuras compras corporativas.</p> <p>Identificar oportunidades de mejora en la gestión del área.</p> <p>Realizar reporte de gastos mensuales.</p>
<p><b>Analista de logística</b></p>	<p>Llevar y mantener los reportes actualizados que requiera la gerencia general.</p>
<p><b>Asistente administrativo</b></p>	<p>Registrar y hacer diligencias sobre trámites administrativos.</p> <p>Redacta, recibe correspondencia y archiva documentos relevantes.</p> <p>Atención y orientación al personal en general sobre aspectos inherentes a la empresa.</p>

---

Fuente: Elaboración propia en coordinación con la gerencia general

## 2.7. Cuadro de asignación de personal.

A la fecha la empresa se encuentra con 8 personas en la planilla MYPE, dada las circunstancias de la pandemia tienen prestadores de servicios de acuerdo a la demanda de los nuevos proyectos en las clínicas.

Tabla 2 - Cuadro de asignación de personal

<b><u>Cuadro de asignación de personal</u></b>			
Área	Cantidad de personas	Presupuesto salarial	
Gerencia general	1	S/	6,000.00
Recepción	1	S/	930.00
Dpto. comercial	4	S/	5,800.00
Dpto. de administración	1	S/	1,200.00
Dpto. de logística	1	S/	1,000.00
Total	8	S/	14,930.00

---

Fuente: Elaboración propia

## 2.8. Forma Jurídica Empresarial

La empresa es EIRL, es constituida por una persona, recalando entre sus características que la responsabilidad está limitada a su patrimonio y al dueño se le identifica como titular.

Fuente: CEPEFODES

Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -45129372	ALARCON VASQUEZ DEYVER	TITULAR-GERENTE	21/01/1988	21/03/2018	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	URB. PRO 5 SECTOR I ETAPA JR. PROSPERIDAD 407	LIMA LIMA LOS OLIVOS	15 - -	-	

Figura 6 - Representante legal SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

Fuente: SUNAT

## 2.9. Registro de Marca y procedimiento en INDECOPI

La empresa no tiene marca, sólo logo y está dentro de sus pendientes hacer este registro

Registro de nombre comercial (ALSI PERU) no te permite porque ya existe uno parecido, aunque es de otro rubro

## 2.10. Requisitos y Trámites Municipales

Licencia de funcionamiento de coworking

Debido a la situación de la pandemia la empresa no tiene sede temporalmente.

## 2.11. Régimen Tributario procedimiento desde la obtención del RUC y Modalidades

Remype – Régimen tributario para micro y pequeña empresa

Los tributos que está afecto son: IGV

Renta de 4ta categoría

Renta de 5ta categoría

Essalud

SNP

SENCICO

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	26/07/2017	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/01/2018	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/12/2017	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	26/07/2017	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	01/12/2017	-	-	-
SNP - LEY 19990	01/12/2017	-	-	-
SENCICO	26/07/2017	-	-	-

Figura 7 - Registro de Tributos Afectos – SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

Fuente: SUNAT

## 2.12. Registro de Planillas Electrónica (PLAME).

Datos de la Declaración:

RUC : 20602322905  
Nombre o Razón Social : SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.  
Período : 202010  
Semana : 0  
Tipo de Declaración : Original  
Número de Trabajadores : 8.00  
Número de Pensionistas : 0.00  
Personal Cuarta Categoría : 17.00  
Personal Modalidad Formativa : 0.00  
Terceros : 0.00  
Regímenes Especiales : 0.00

Detalle de Tributos:

Tributos	Total Deuda	Monto Pago
3042 RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	S/. 0	S/. 0
3052 RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	S/. 35	S/. 35
5210 ESSALUD SEG REGULAR	S/. 1,403	S/. 1,403
5310 SNP - LEY 19990	S/. 459	S/. 459
<b>Total a Pagar</b>	<b>S/. 1,897</b>	<b>S/. 1,897</b>

Figura 8 - Constancia de pago PLAME – SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

### 2.13. Régimen Laboral Especial y General Laboral.

La empresa está en el régimen general laboral, no cuenta con personal extranjero.

### 2.14. Modalidades de Contratos Laborales.

SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.RL. mantiene a la fecha dos contratos a plazo indeterminado y otros seis son contratos por necesidades de mercado.

Tabla 3 - Modalidades de contratación

<u>MODALIDAD DE CONTRATO</u>	<u>TIPO DE CONTRATO</u>
Indeterminado	Indeterminado
Temporal	Por necesidades del mercado

---

Fuente: Elaboración propia

### **III. PLAN DESCRIPTIVO DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

#### 3.1. Planteamiento del problema

La empresa SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L comenzó en el año 2017 como una nueva propuesta de automatización de edificios con la visión de expandirse a Canadá y Alemania. Por lo cual, a la fecha vienen cumpliendo un plan estratégico para iniciar la expansión en Canadá.

Sin embargo, en los últimos meses se ha encontrado que, debido al aumento de proyectos, la empresa ha requerido mayor demanda de practicantes pre profesionales, los cuales inician sus actividades desorientados por la falta de una inducción acorde a su perfil.

Se ha encontrado que este problema se relaciona con la demora en adaptabilidad del puesto y en algunas ocasiones con la rotación de personal

Problema principal

Falta de implementación del proceso de reclutamiento de personal

#### 3.2. Análisis de los factores que determinan el problema

Para determinar las causas que generan el problema, se aplicó la metodología del “árbol de problemas”, en el que presentamos los efectos y causas del problema, teniendo en cuenta como problema principal “la falta de implementación del proceso de reclutamiento de personal”.

### 3.2.1 Árbol de problemas

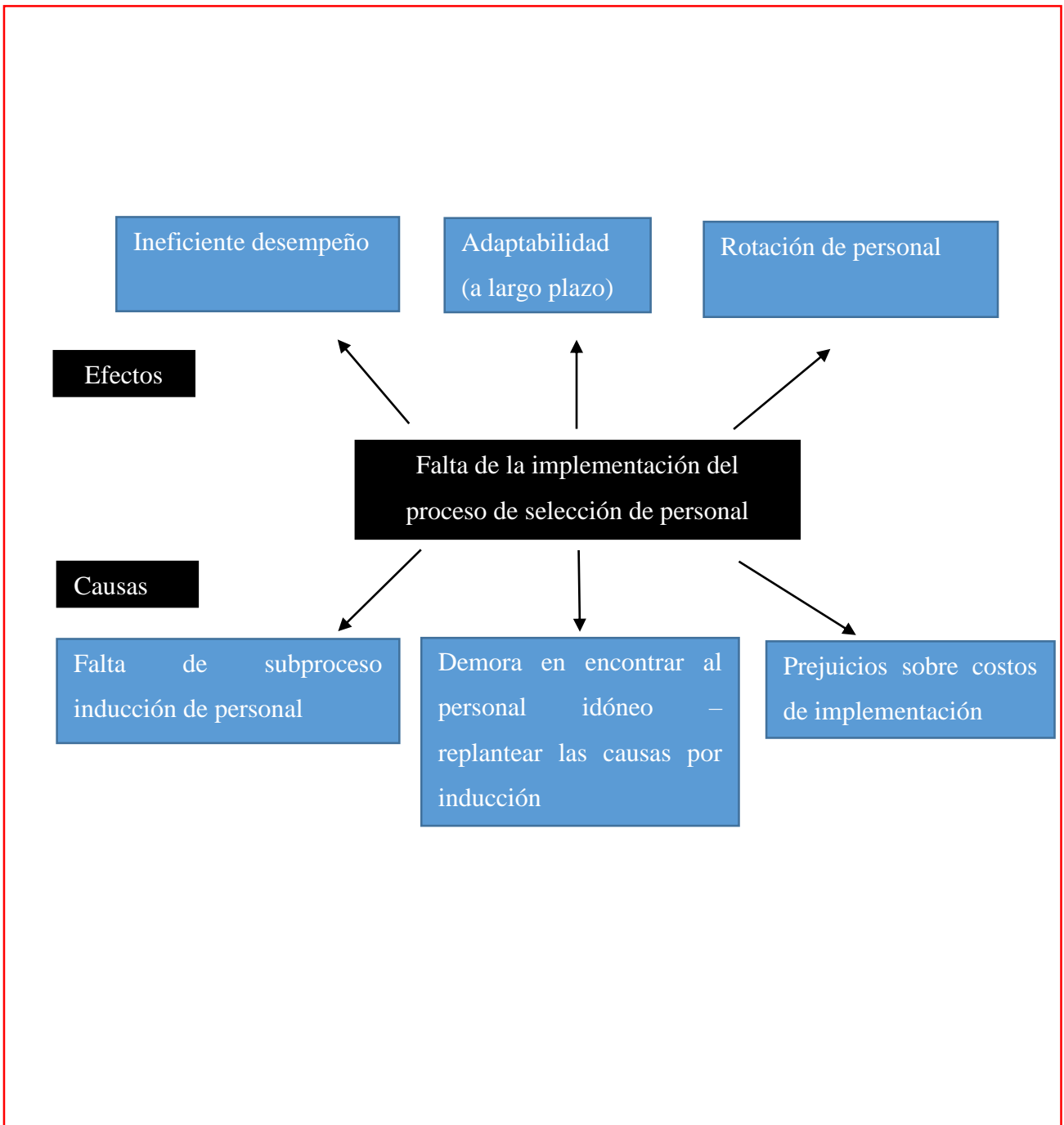


Figura 9 - Árbol de problemas

Fuente: Elaboración propia



### 3.2.2. Análisis de factores que determinan el problema



Figura 10 - Factores que determinan el problema

Fuente: Elaboración problema

Las principales causas que generan el problema son:

- Falta de personal enfocado en el área de recursos humanos

En SERVICIOS GENERALES ALSI como se muestra en el organigrama, cuenta con personal enfocado en actividades de operaciones, secretariado, logística y la de gerencia general, las cuales son diferentes a recursos humanos. Razón por la que, a medida se ha ido necesitando que se cubran funciones de personal, lo que se vino haciendo era una labor de un aficionado. Acción que no garantiza la

calidad del proceso, ni de los candidatos y finalmente repercute en el desempeño de las actividades del equipo.

- Poco interés en implementar el área de recursos humanos por el temor de los altos costos que puede generar

Debido al desconocimiento de los procesos, se presume que incorporar nuevos procesos será de un costo elevado sin evaluar los beneficios que traerán. No obstante, en este momento la gerencia general comprende la importancia y apoya esta implementación.

Por otro lado, la aplicación del proceso de reclutamiento 2.0 es tan importante que ya que aporte una nueva forma de comunicación tanto personal como laboral. Asimismo, trae diversos beneficios como:

- ✓ Tener mayor información en corto tiempo de los candidatos: Al tener acceso a información en tiempo real permite validar datos en plataformas laborales como LinkedIn.
- ✓ Facilitación de teletrabajo: Al referirnos a labores administrativas hay la posibilidad de aplicar el trabajo remoto como se está haciendo actualmente por la pandemia mundial.
- ✓ Aumento de popularidad: Una vez que se usa adecuadamente las redes sociales da la oportunidad que no sólo se consigan candidatos sino aumentar su alcance de publicidad como una formación de una red social interna.

Tabla 4 - Efectos del uso de redes sociales en la empresa

<b><u>Beneficios</u></b>	<b><u>Inconvenientes</u></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mayor información de los candidatos.</li> <li>- Aumento de la popularidad/publicidad</li> <li>- Mayor cantidad/calidad de candidatos.</li> <li>- Facilitación del trabajo/Teletrabajo.</li> <li>- Ahorro en tiempo/coste.</li> <li>- Aumento de la red de contactos/productividad.</li> <li>- Más agilidad en el trabajo corporativo.</li> <li>- Información actualizada diariamente.</li> <li>- Formación de una red social interna.</li> <li>- Elaboración de blogs personalizados para clientes.</li> <li>- Creación de nuevos puestos de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminación y reducción de puestos de trabajo.</li> <li>- Gastos en formación para las redes sociales/ creación de cuentas Premium.</li> <li>- Modificación de las políticas de selección.</li> <li>- Aislamiento profesional y de interacción.</li> </ul>

---

Fuente: [www.capitalhumano.es](http://www.capitalhumano.es)

El reclutamiento y selección VS. Un modelo 2.0

Como comenta (Rojas, 2010) No se podría decir que ninguno de los métodos es mejor o peor, pero lo que podemos recalcar es la herramienta que nos

brindan que es la red de contactos o *networking*. En la tabla señalada debajo veremos las diferencias entre la herramienta clásica de reclutamiento contra la más moderna.

Tabla 5 - Diferencias entre reclutamiento y selección con el modelo 2.0

<b><u>Reclutamiento y selección</u></b>	<b><u>Modelo 2.0</u></b>
Consume 7 veces más tiempo para contactar individualmente a cada candidato personalmente	Se puede interactuar con decena de personas al mismo tiempo a través de las redes sociales
No se pueden encontrar perfiles de este tipo	Encontrar perfiles que no hayan aplicado a procesos anteriormente
En este modelo no se puede anticipar a profesionales que desconozca la oferta laboral	Encontrar personas con el currículum idóneo al puesto que desconozcan de la oferta laboral
Es necesario tener un primer contacto para poder precalificarlos	Precalificar, filtrar y evaluar a los candidatos potenciales incluso sin que ellos lo sepan

---

Fuente: Rojas, (2010).

De igual manera, tenemos el proceso de selección de personal como complemento al reclutamiento, lo que otorga una mayor posibilidad de encontrar candidatos competentes afines a lo que busca la empresa.

Asimismo, el proceso de selección de personal se define según Kasper (2011) como una de las tareas más cruciales dentro de una organización, ya que en el desenvolvimiento de la empresa se verá si este nuevo elemento fue apropiado para los intereses y cultura de la organización. Adicionalmente, consideremos que

para que esta fase se cumpla hay pasos dentro del proceso que se detalla a continuación:

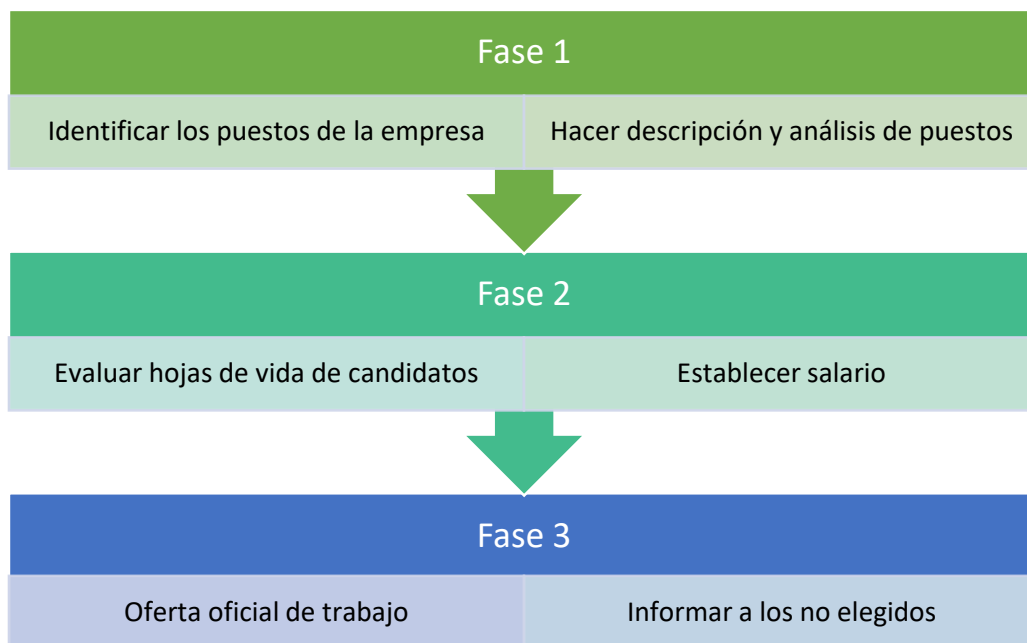


Figura 11 - Pasos del proceso de selección

Fuente: Kasper (2011).

### Fase 1

Antes de comenzar la búsqueda del personal idónea, se recomienda decidir quién será responsable del proceso. En este caso, la responsable del área. Ahora, se determinará si de los puestos que existen a la fecha son los necesarios. Por esta razón, se conversó con la gerencia y se pudo determinar que los puestos a la fecha se mantendrían en 7. Posteriormente, se elaborará la descripción y análisis de puestos, según Souto, Márquez, Marrero (2019) la descripción de puestos y análisis de puestos consta de la enumeración tanto de las funciones como las actividades del puesto. Igualmente, Kasper (2011) nos explica que dentro de la

información deberá considerarse el trasfondo educativo, la experiencia que demanda, mencionar quién será la persona que supervise su trabajo, detallar cuáles serán sus responsabilidades, también se puede añadir los objetivos del puesto.

## Fase 2

Evaluar las hojas de los candidatos después de haber hecho la descripción de puesto y de haber anunciado la búsqueda de candidatos mediante diferentes fuentes de reclutamiento. Se comienza a evaluar las hojas de vida acompañadas de sus referencias y hacer las entrevistas correspondientes, este último paso dentro de la fase nos dará la oportunidad de validar lo que destaque en el currículum vitae así como las referencias laborales. Lo cual se verá apoyado en preguntas para ahondar en las funciones que desempeñó, plantear situaciones de desafío y cómo el o la postulante se desenvolvería.

La verificación de referencias puede ser la mejor herramienta para confirmar si los candidatos son lo que dicen ser durante la entrevista. El objetivo con esto es: (1) verificar si la información indicada es real y (2) adquirir un mayor panorama de cómo son los aspirantes y cómo se desenvuelven en el trabajo (como se cita en Bob Nelson y Peter Economy).

Para terminar esta fase, tenemos el establecer el salario luego de haber entrevistado los candidatos y validado las referencias, se contacta a la terna final

para presentarles el salario y condiciones sobre el puesto para determinar con qué candidato se estaría quedando la empresa.

### Fase 3

En coordinación con la jefatura inmediata del puesto se decide qué persona de la terna sería el idóneo para darle prioridad y hacerle la oferta oficial de trabajo. Finalmente, una vez que ya se haya recibido la conformidad del postulante se comunicará a los no elegidos de la terna final.

Adjuntamos modelo para la evaluación de candidatos en la organización SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

Tabla 6 - Evaluación de candidatos

<u>Evaluación de candidatos</u>							
Al evaluar cada solicitud/currículum, asigne un valor a cada característica de acuerdo a la siguiente escala:							
1. No alcanza las expectativas/requisitos							
2. Llena las expectativas/requisitos							
3. Sobrepasa las expectativas/requisitos							
4. Sobresaliente							
Nombre del aspirante	Educación	Experiencia	Apariencia del currículum o solicitud	Actividades extras	Otro indicador	Otro	Total
Nota: Se recomienda destruir todos los formularios y apuntes una vez hecha la selección. Más de un contratante se ha metido en problemas, incluso legales, por algún comentario evaluativo puesto por escrito.							

---

Fuente: Kasper

## **Inducción**

Dentro del plan de mejora se propone una inducción al personal ingresante, Grados (2013) nos explica que es una herramienta que ayuda a matizar el rendimiento y adaptación del nuevo capital humano. Una de las razones por las que se vuelve relevante es que se reduce la veracidad de los chismes de pasillo, ya que este espacio se da en cuanto es contratado, por eso es que se vuelve tan influyente en el desempeño del nuevo colaborador.

Ahora, es importante señalar que la incorporación de la inducción de personal queda a criterio de la empresa según su perspectiva u objetivo. Por ejemplo, hay negocios que tienen una percepción de comerciantes o empresarios, donde vemos que los primeros suelen proyectar su negocio a corto plazo, y aunque pueden generar altos ingresos en poco tiempo son aquellos que su inversión en el factor humano es mínima.

En segundo lugar, tenemos a los negocios de presentan una posición de empresarios, quienes desde que comienzan su visión, a diferencia del grupo anterior, es a futuro. Por lo cual, tendrán resultados a mediano plazo. Debido que su proyección es a futuro, puede involucrar en llegar a ser una transnacional, por este motivo, realizar una inversión en el factor humano en procesos como la inducción les podría facilitar el logro de objetivos.

En ese mismo contexto, describimos las ventajas que traerá a la empresa emplear la inducción de personal:



- ✓ Reducción de costos para el reclutamiento y selección de personal

Al usar acertadamente la inducción de personal podremos reducir el índice de rotación personal, ya que le damos más recursos al nuevo ingreso tales como los equipos que podrá usar, las normas internas, los beneficios que ofrece la empresa, cuál es la cultura organizacional y qué personas serán parte de su equipo. Con ello, se crea un escudo ante algunos posibles prejuicios del colaborador que va a disminuir la posibilidad de insatisfacción.

- ✓ Crea una actitud de favorable hacia la empresa

Cuando la inducción de personal se realiza oportunamente, el impacto es más favorable para el nuevo ingreso como para la empresa. Crea un ambiente de mayor apertura tanto de aprendizaje como aportes para la empresa. De este modo, se ve reflejado una actitud positiva hacia la empresa.

- ✓ Acelera su integración al equipo, sub-equipos y ambiente laboral

Dentro del marco de una buena inducción, conlleva no sólo una buena actitud, sino que acarrea una mejor velocidad en su integración en comparación cuando no se emplea la inducción.

- ✓ Se compromete moralmente con la organización

Al crear un ambiente seguro para el nuevo trabajador, ofrece una identificación con los valores de la empresa. Es así como genera un compromiso con la empresa.

- ✓ Valora la tarea específica de su puesto

Dentro del proceso, se incluye la inducción del puesto donde se le presenta las tareas que desarrollará en su labor y se le muestra quienes serán parte de su equipo de trabajo.

Teniendo en cuenta que el colaborador se encuentra con mucha apertura y entusiasmo, traerá una valoración hacia sus tareas.

- ✓ Se cumplirán las reglas de la empresa – si durante la inducción comprenden su significado

Si bien es cierto que, la inducción ofrece muchas ventajas. También es relevante precisar que si es comprendida como se requiere puede tener un buen efecto, no sólo en tema de actitud sino en disciplina

### 3.3. Descripción de los problemas

Como ya se ha mencionado, tenemos factores que no permiten que los procesos internos puedan llevarse a cabo en los tiempos estimados. Esto se ve reflejado en la falta de compromiso del personal, que suele no tener claridad de lo que hará, por lo que en lo que se le requiere puede retrasarse e impacta con el flujo de otros procesos importantes.

La falta de la etapa de reclutamiento trae más de una consecuencia, sino que además el desempeño se vuelve ineficiente como equipo. Por lo tanto,

encontramos un estilo de liderazgo que no es el apropiado. Sumado a esto, hallamos que la ausencia de un manual de procesos hace que sea más difícil para quien desea apoyarse en un protocolo o flujo que aún no hay.

Tal como se ha explicado, hay distintos factores que obstruyen el cumplimiento de los resultados esperados en SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L. y una de las que visualizamos es “la ausencia de la etapa de reclutamiento de personal” que deriva los siguientes problemas específicos:

- Desorientación del nuevo ingreso
- Demora de adaptabilidad promedio
- Recursos internos: ausencia de manual de procesos
- Desempeño ineficiente: Ante el desconocimiento de funciones
- Conflicto de roles: Empleados realizan tareas que no les competen

#### 3.4. Análisis de factores que causan y mantienen el problema

De acuerdo a la información proporcionada por la empresa se ha valorizado y se ha colocado un % a factor (causas) del problema.

Se comenzó con entrevistas individuales a los últimos ingresos del año, podremos visualizar que una de las causas con mayor incidencia es el poco interés de parte de las jefaturas y gerencia en la implementación de selección de personal.

En otra entrevista con la gerencia general, nos explica que para este año tenían planificado incorporar el área de recursos humanos. No obstante, se presentó la pandemia del COVID-19 lo que ocasionó la postergación de ello, aunque en un inicio de esta situación los proyectos se pausaron, posteriormente, los proyectos aumentaron por lo que se le dio prioridad a cumplir con las actividades operativas. Aun así, la empresa reconoce la importancia e impacto que trae no haberlo hecho antes, pues ya tenían ingresos que venían con la experiencia de recibir a alguien del área de recursos humanos como primer contacto de la empresa.

Adicionalmente tenemos la causa de falta de políticas definidas, como no presentan la formalidad del área de recursos humanos, un recurso pudo ser el emplear políticas para tener una base. Sin embargo, sin ningún tipo de criterio asociado al personal sólo traía vacíos que se reflejaban en la incertidumbre del personal.

Tabla 7 - Factores del problema

<u>PROBLEMA</u>	<u>FACTORES</u>	<u>PROMEDIO % DE INCIDENCIAS</u>
Falta de implementación del proceso de selección de personal	Poco interés de las jefaturas y gerencia general	48%
	Falta de políticas definidas	32%
	Desconocimiento de los beneficios de una buena inducción	20%

Fuente: Elaboración propia

### 3.5. Consecuencia de los problemas. Efectos perniciosos.

Las consecuencias de la falta de la etapa de reclutamiento son:

Demora en la terminación de proyectos internos que se traduce en mayor gasto en costos internos operativos incluyendo nuevo proceso de reclutamiento, inducción y capacitación de personal.

Ineficiente desempeño se está presentando por el poco conocimiento de los recursos disponibles para el nuevo colaborador de forma que sea más rápida su adaptación a su puesto y este pueda tener un mejor sentido de pertenencia a la empresa.

Suele pasar que, omitan ejecutar la inducción en pymes o empresas familiares por lo que ocasiona una larga inadaptabilidad en el nuevo ingreso y se convierte en un obstáculo del equipo.

Cuando se ofrece una buena inducción su finalidad es que mantenga motivado al nuevo trabajo reduciendo la posibilidad de rotación de personal. Sin embargo, el efecto ante la ausencia de esta etapa es todo lo contrario.

Consecuencias de no usar un proceso de reclutamiento de personal

- Aumento de costos operativos

Debido al desconocimiento de una guía del proceso se pone en riesgo de utilizar criterios que no aseguren que el proceso de reclutamiento sea el indicado para la empresa.

- Riesgo que la competencia ya use este proceso

Las pequeñas empresas tienen ventaja de implementar cambios muy rápidamente lo que expone a que la competencia de la empresa ya pueda estar aplicándolo y teniendo mejores resultados. Lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de sus objetivos.

- No aprovechar las fuentes de reclutamiento recomendadas

Como hablamos de mypes suelen apoyarse en buscar al personal idóneo mediante referidos, familiares y recomendados. Por lo cual, se estaría perdiendo buenos recursos de búsqueda de personal como:

- ✓ Avisos por bolsas de trabajo: Actualmente hay muchas plataformas para búsqueda de empleo, en el diario gestión (2019) nos indica que Aptitus, computrabajo, bumeran, indeed, OLX, mercado libre, LinkedIn, buscojobs, netzun y portaltrabajos han sido las páginas que hasta el año pasado han destacado entre las variadas opciones que ofrece la web.
- ✓ Avisos en diarios: Se suele publicar en el diario más comercial del sector que queramos llegar y lo ideal es que salga el día que haya mayor lectura

- ✓ Avisos por internet: Consiste en publicar avisos de búsqueda de empleo en páginas y desde allí recibir candidatos. Cuenta con la ventaja que son publicados de inmediato y podrían estar disponibles durante un mes como nos explica Gabriel (2013).

## **IV. FINALIDAD DEL PLAN**

### 4.1. Alcances de la aplicación del plan

El presente plan va dirigido para diseñar e implementar el proceso de reclutamiento de modo que permita tener un protocolo de procedimiento ante futuras búsquedas de personal o ascensos, y esta persona sea acompañada desde que postula, es seleccionada y finalmente contratada.

Dentro de este plan de mejora está constituido por una propuesta de etapa de reclutamiento que viene incluida la selección e inducción de personal dirigida al personal administrativo de SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

### 4.2. Planteamiento e identificación de factores e indicadores del plan

De acuerdo a lo analizado, se busca implementar la etapa de reclutamiento en la empresa ALSI, no sólo proponiendo un proceso sino brindando una capacitación a las partes involucradas para garantizar una efectividad durante la aplicación.

Este planteamiento busca facilitar la labor del responsable del área a fin de que se reduzcan los tiempos, haya un mejor control del proceso y la eficiencia de los futuros ingresos sea mejor en el tiempo.

### 4.3. Objetivos

#### 4.3.1. General



- ✓ Diseñar e implementar la etapa de reclutamiento de personal para reducir la rotación de personal

#### 4.3.2. Específicos

- ✓ Disminución de rotación de personal
- ✓ Aumentar la eficacia del personal
- ✓ Mejorar el desempeño laboral

#### 4.4. Resultados

##### 4.4.1. Flujograma

FASE 1

FASE 2

FASE 3

FASE 4

DIAGNÓSTICO Y PREPARACIÓN DEL PLAN

PRESENTACIÓN DEL PLAN A GERENCIA

IMPLEMENTACIÓN

RETROALIMENTACIÓN

INICIO

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA

PRESENTACIÓN DE LAS ETAPAS DEL PLAN

EXPLICAR BENEFICIOS Y

EXPLICAR BENEFICIOS Y

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ETAPA DE RECLUTAMIENTO

ELABORAR FLUJOGRAMA DEL PROCESO

ANÁLISIS DE PUESTOS

CAPACITACIÓN A PARTES INVOLUCRADAS

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN

ELABORAR FLUJOGRAMA DEL PROCESO

CAPACITACIÓN A PARTES INVOLUCRADAS

RETROALIMENTACIÓN Y FEEDBACK

#### 4.4.2. Recursos

Tabla 8 - Recursos disponibles

<u>Recursos</u>	<u>Ítem</u>
<b>Recursos físicos</b>	Útiles de escritorio
	Memoria USB
	Laptop
	Material para recojo de encuestas
	Escritorio
<b>Recursos humanos</b>	Gerente general

---

Fuente: Elaboración propia

## **V. ESTRATEGIAS DE MEJORA O CAMBIO**

### **5.1 Planteamiento y presentación de las propuestas**

Ubicar un nuevo personal en la organización involucra un riesgo si es que el proceso de atracción no ha sido el correcto, este riesgo es mayor cuando no hay un área responsable de esta tarea específica.

En el presente plan, se busca diseñar e implementar el proceso de reclutamiento y selección de personal. Con la finalidad de que la empresa cuente con una guía del proceso y a su vez llevar un mejor control del mismo. Dando la oportunidad de optimizar los tiempos invertidos en esta etapa.

Este enfoque facilitará futuros procesos de selección al llevar una práctica interna y obteniendo mejores resultados en el desempeño del personal los cuales se verán reflejados en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **5.2 Análisis FODA de la aplicación del plan**

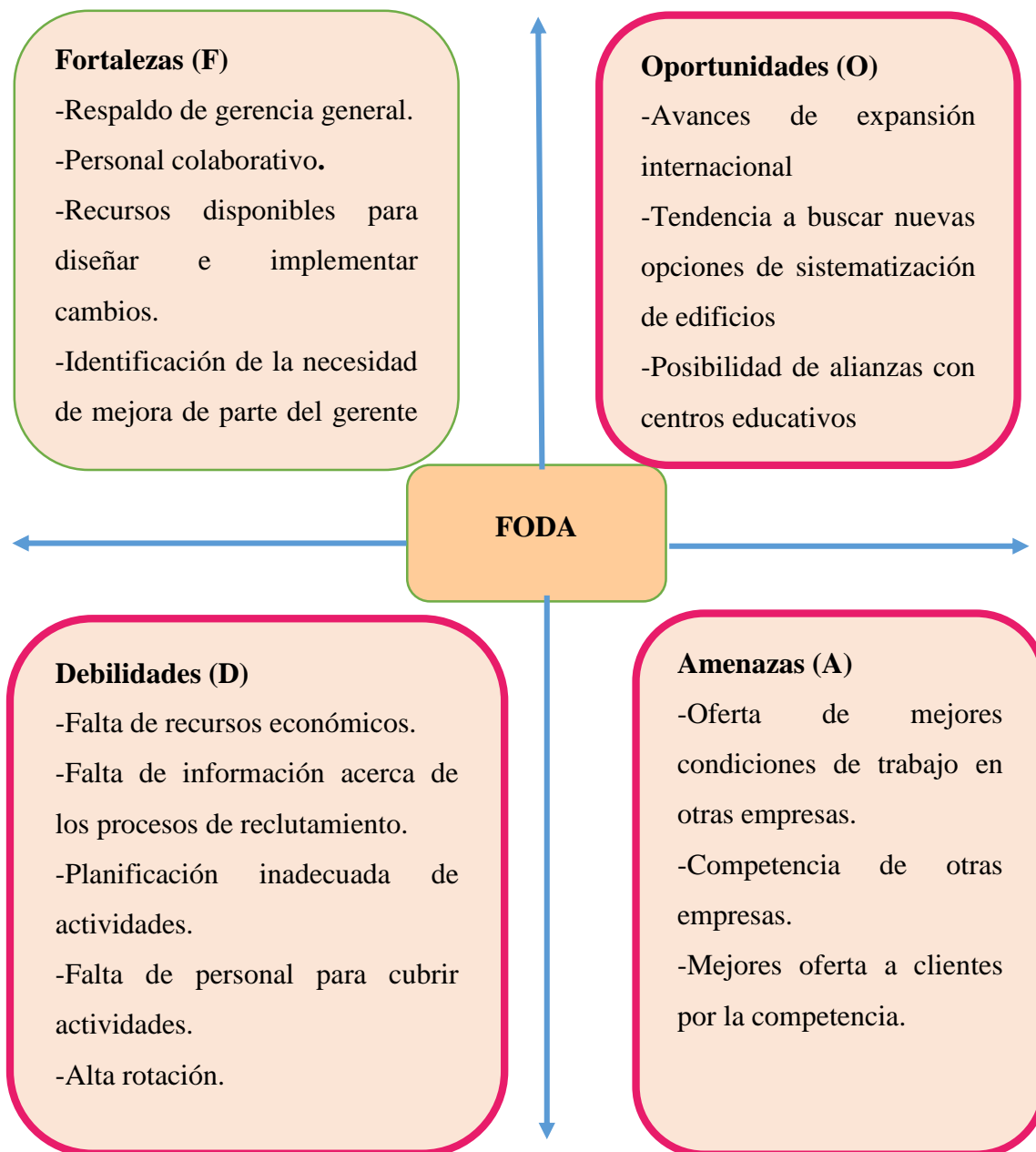


Figura 12 - Análisis FODA

Fuente: Elaboración propia

		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F1	F2	D1	D2
<b>FODA CRUZADO SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.</b>		F1	Respaldo de gerencia general	D1	Falta de recursos económicos
		F2	Personal colaborativo	D2	Falta de información acerca de los procesos de reclutamiento
		F3	Recursos disponibles para diseñar e implementar cambios	D3	Planificación inadecuada de actividades
				D4	Falta de personal para cubrir actividades
				D5	Alta rotación
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>ESTRATEGIA FO</b>		<b>ESTRATEGIAS DO</b>	
O1	Avances de expansión internacional	F1 F2 F3 O1	Abrir en dos años las sedes de Alemania y Canadá	D1 D3 O2	Adaptar las nuevas tendencias sobre la BMS para manejar mejor el presupuesto
O2	Tendencia a buscar nuevas opciones de sistematización de edificios	F1 F2 F3 O2	Diseñar e implementar las nuevas tecnología en BMS	D2 D3 D4 D5 O1	Definir la expansión incluyendo mejoras en la planificación y procesos de reclutamiento
O3	Posibilidad de alianzas con centros educativos	F1 F2 F3 O3	Establecer con qué entidades educativas se puede concretar las alianzas		
<b>AMENAZAS</b>		<b>ESTRATEGIAS FA</b>		<b>ESTRATEGIAS DA</b>	
A1	Oferta de mejores condiciones de trabajo en otras empresas	F1 F2 F3 A1	Proponer nuevas estrategias de fidelización a los trabajadores	D1 D2 D4 D5 A1	Promocionar nuestras vacantes mediante las redes sociales
A2	Mejores ofertas a clientes por la competencia	F1 F2 F3 A2	Plantear una nueva fidelización de clientes externos	D1 D3 A2	Supervisar la satisfacción del cliente mediante indicadores

Figura 13 - FODA cruzado SERVICIOS GENERALES ALSI E.I.R.L.

Fuente: Elaboración propia

### 5.3 Identificación y descripción de estrategias y actividades

Después de cruzar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades e identificar las estrategias, se enumeran las actividades a realizarse

Tabla 9 - Estrategias y actividades

<b><u>ESTRATEGIAS</u></b>	<b><u>ACTIVIDADES</u></b>
Abrir en dos años las sedes de Alemania y Canadá	Determinar los pasos a seguir en el plan de expansión internacional - Establecer la estrategia de marketing internacional y operaciones
Diseñar e implementar las nuevas tecnologías en BMS	Valorar financieramente la nueva tecnología y que esté alineada a la misión - Identificar los factores clave para la implementación
Establecer con qué entidades educativas se puede concretar las alianzas	Evaluar con qué entidades resulta más rentable cerrar la alianzas
Proponer nuevas estrategias de fidelización a los trabajadores	Encuestar a los trabajadores para conocer lo que están buscando - Diseñar una propuesta con los resultados mediante el reconocimiento a los empleados

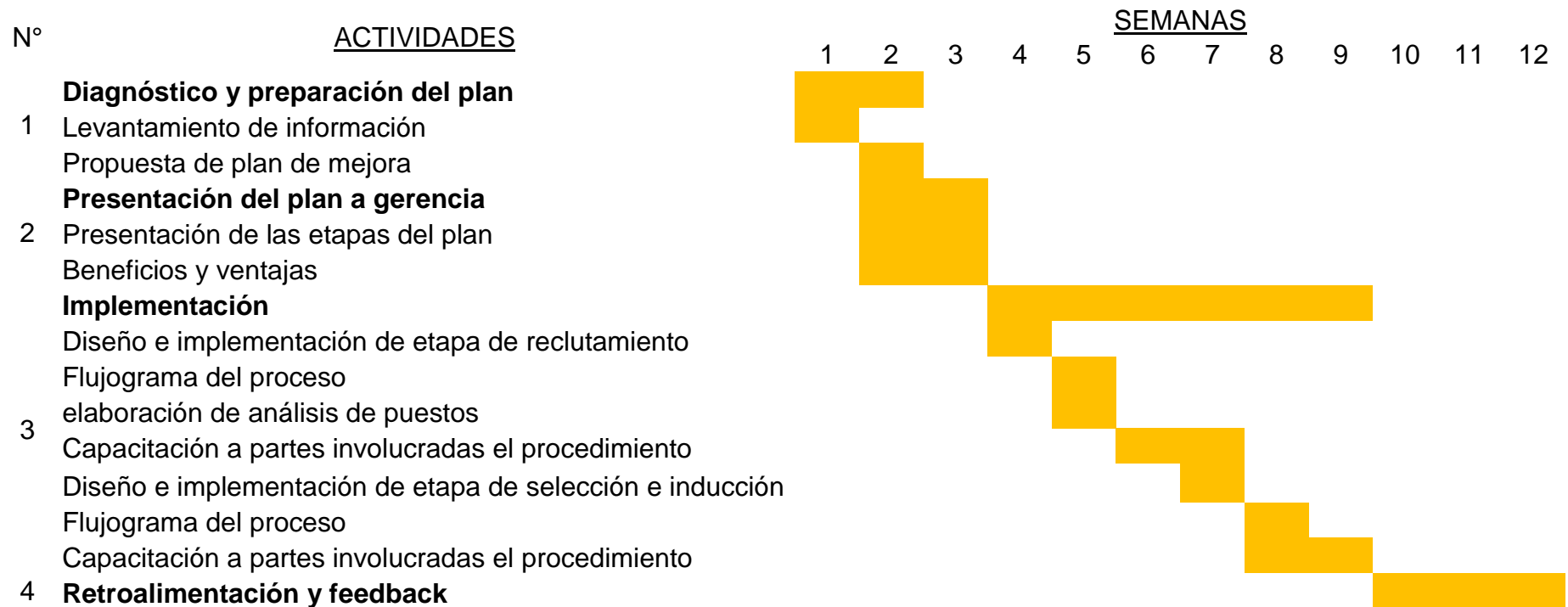
Plantear una nueva fidelización de clientes externos	Realizar una encuesta de satisfacción de cliente y presentar los resultados a gerencia con una nueva propuesta de capacitación
Adaptar las nuevas tendencias sobre la BMS para manejar mejor el presupuesto anual	Recopilar la información pertinente para seguir solucionando problemas de los clientes - Disponer a la gerencia la propuesta de nuevas soluciones en el área de operaciones
Promocionar nuestras vacantes mediante las redes sociales	Coordinar con el community manager las publicación y seguimiento de los requerimientos de personal
Supervisar la satisfacción del cliente mediante indicadores	Esquematizar qué indicadores se van utilizar y definir cuáles serán las metas para cada uno

Fuente: Elaboración propia



#### 5.4 Programación de actividades, diagrama de Gantt

Tabla 10 - Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración propia

## 5.5. Marco Teórico, Fundamento de las estrategias

### 5.5.1. Marco teórico

#### 5.5.1.1 Proceso de reclutamiento y selección

Es uno de los subprocesos que explica (Alles, 2012) como recolectar información de todos los puestos de la empresa para posteriormente analizarlos y finalmente contar con una descripción de puestos de todos los puestos que integran la empresa (p. 48).

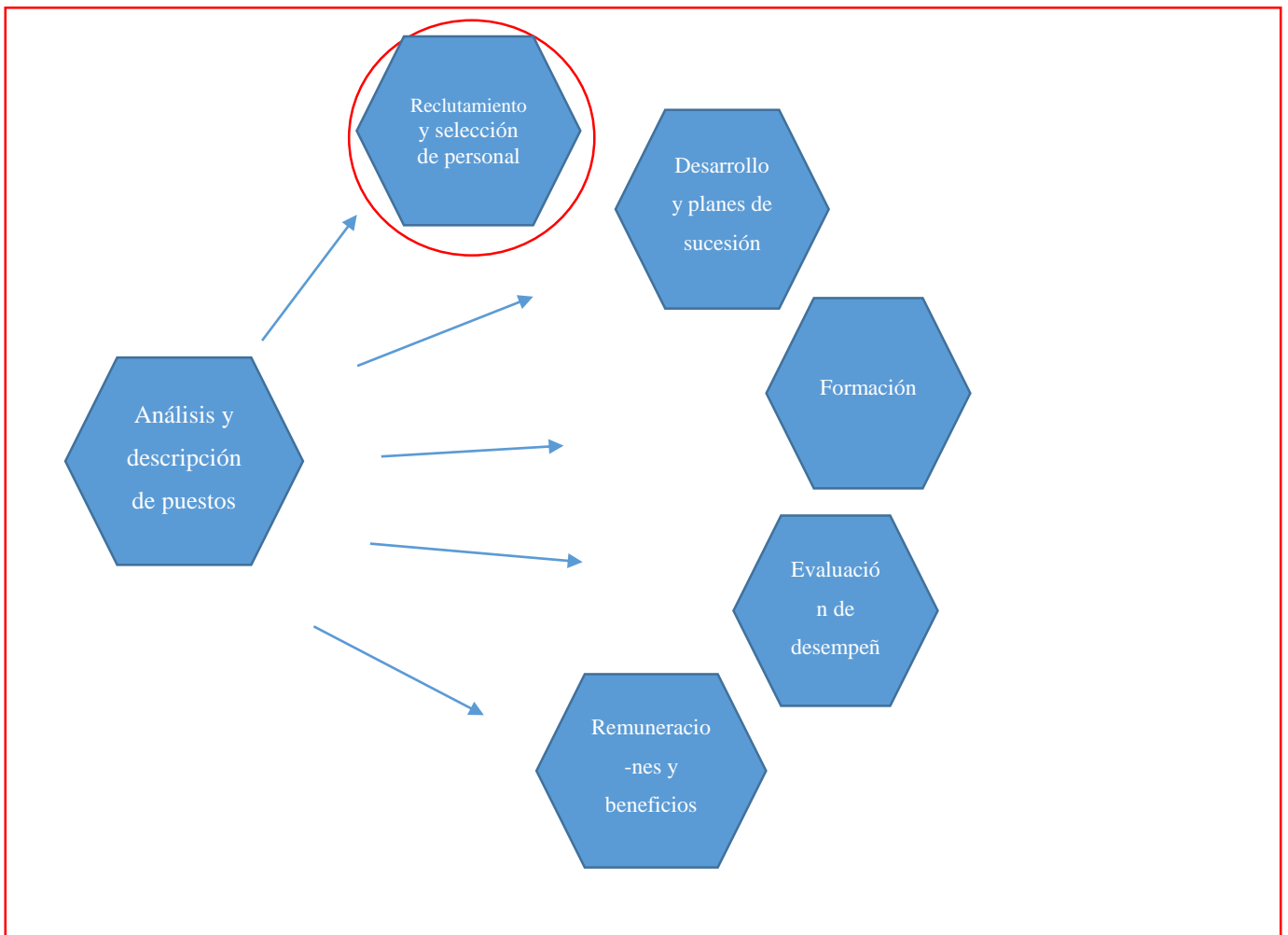


Figura 14 - Análisis y descripción de puestos. La importancia del primer subsistema

Fuente: Martha Alles

Como se puede visualizar en la figura 14, es importante tener el análisis de puestos para poder llegar a la ejecutar el reclutamiento y selección de personal. Posteriormente, trae también otros subsistemas que complementan al área.

Por otro lado, podemos ver el proceso de reclutamiento y selección de la siguiente forma (como se cita en Dessler, 2004):

1. Hacer un diagnóstico sobre la cantidad de vacantes que se va a requerir cubrir.
2. Realiza la convocatoria y destinar grupos de candidatos a las plazas identificadas ya sea con postulantes internos y externos
3. Programar las entrevistas iniciales (primer contacto) así como el llenar de las fichas de personal
4. Aplicar técnicas de selección tales como pruebas psicológicas, asociadas al puesto, exámenes médicos e investigación de antecedentes.
5. Enviar uno o más candidatos aptos para cubrir el puesto al supervisor/jefe del área.
6. Lograr agendar entrevistas finales con los interesados en el nuevo ingreso, con la intención de tomar una decisión final acerca de la vacante.

Para Chiavenato (2009) sostiene que el reclutamiento, es un puente entre el mercado de trabajo y el área de recursos humanos. En este caso, el mercado de trabajo está conformado por todas aquellas ofertas de trabajo disponibles en el

sector. En esta figura tanto el mercado puede escoger el postulante que desea que forme parte de la organización, así como el candidato elige que propuesta laboral aceptar para ofrecer sus talentos y competencia.

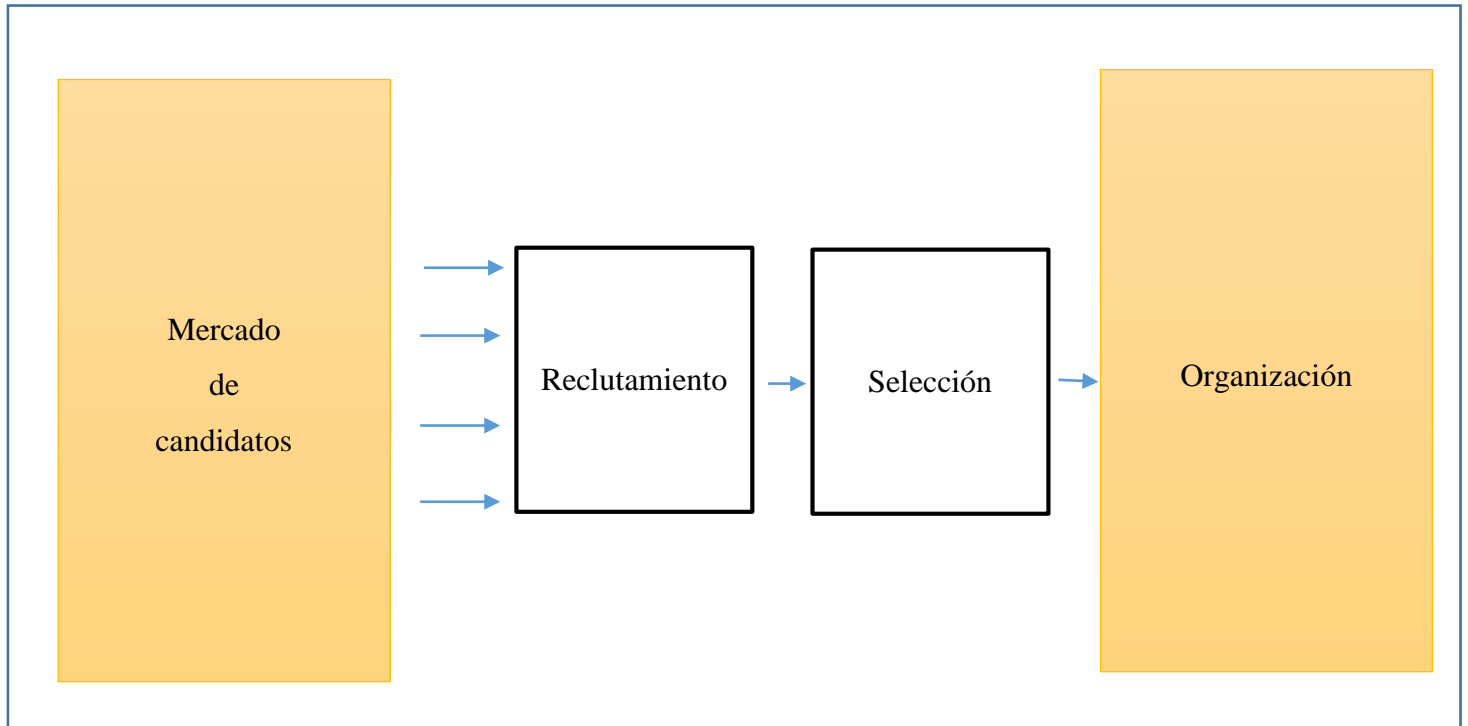


Figura 15 - El reclutamiento y la selección como partes del proceso para incorporar a otras personas.

Fuente: Chiavenato, 2009

La utilidad del reclutamiento y selección en la organización, Velazco (2018):

Utilidad para los responsables de área de la organización

- Terminar de afianzar la objetividad en el proceso de reclutamiento selección, contratación e inducción del nuevo personal de la organización.

- Minimizar los errores en el reclutamiento selección, contratación e inducción del nuevo personal para ejecutar un adecuado proceso de reclutamiento selección, contratación e inducción del nuevo personal.
- Estandarizar la planificación de la capacitación de personal, a través de procesos normalizados.

#### Utilidad para los trabajadores

- Ayuda a transferir información relevante de la organización, al nuevo personal.
- Permite ampliar habilidades, ya que hablamos de un entrenamiento dirigido a tareas de operaciones que van tiene que ejecutarse.
- Posibilita la modificación o el desarrollo de actitud, cuando se refiere al cambio de actitudes son las negativas para transformarlas por otras que aporten valor entre los trabajadores, como el aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y supervisión, ello en cuanto a los sentimientos y relaciones con las demás personas.

#### 5.5.2. Fundamento de las estrategias

En la medida que una empresa se encuentra en crecimiento se puede ir hallando la importancia de incorporar nuevas áreas para cumplir tareas específicas, es como en el caso de la empresa ALSI que previamente venía cubriendo tareas de recursos humanos con el personal de administración.

Ahora bien, conforme a propósito de estar en constante desarrollo es que, se vuelve indispensable incluir una nueva área de recursos humanos, para este plan nos enfocaremos en la etapa de reclutamiento y selección.

La finalidad de este plan de mejora es diseñar e implementar la etapa de reclutamiento y selección de personal, permitiendo:

1. Tener un flujograma del proceso interno
2. Brindar una inducción de personal oportuna
3. Reducir los tiempos de adaptabilidad al puesto
4. Disminuir la rotación de personal
5. Mejorar el desempeño laboral

## VI. RESULTADOS

### 6.1 Resultados esperados

Se desea tener como resultados lo siguiente:

- Incorporar un proceso de reclutamiento y selección de personal que permita reducir los tiempos de adaptabilidad
- Minimizar la rotación de personal, específicamente en aquellos puestos donde se aplica todo el proceso de reclutamiento
- Reducir problemas asociados a temas de capacidades, eficiencia y desarrollo personal.

### 6.2 Requerimiento de implementación

Tabla 11 - Requerimiento de implementación

<u>Descripción</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Unidad de Medida</u>
Personal		
Asistente de la implementación	1	-
Practicante	1	-
Útiles de Escritorio		
Lapicero	1	Docena
Lápiz	1	Docena
Papel Bond A4	2	Paquete de 100
Papelógrafo	2	Docena
Plumón pizarra	1	Docena
Borrador	1	Docena
Resaltador	1	Docena

Tajador	1	Docena
Corrector	1	Docena
Cinta de Embalaje	3	Unidad
<b>Equipos</b>		
Computadora	1	Unidad
Laptop	2	Unidad
Proyector	1	Unidad
Impresora	1	Unidad
Puntero Láser	1	Unidad
<b>Herramientas</b>		
Pizarra Acrílica Adhesiva	1	Unidad
Engrampadora	1	Unidad
Perforador	1	Unidad
<b>Gastos Comunes</b>		
Luz	-	-
Agua	-	-
Internet	-	-
Salón de Reuniones	1	Unidad

Fuente: Elaboración propia

### 6.3 Presupuesto del plan de implementación

Tabla 12 - Presupuesto del plan de implementación

<u>Descripción</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Unidad de Medida</u>	<u>Precio Unidad</u> <u>S/.</u>	<u>Total</u> <u>S/.</u>	<u>Total Rubro</u> <u>S/.</u>
<b>Personal</b>					<b>10290.00</b>
Asistente del Proyecto	1		2,500.00	7,500.00	7,500.00
Practicante	1		930.00	2,790.00	2,790.00
<b>Útiles de Escritorio</b>					<b>169.3</b>
Lapicero	1	Docena	8	8	
Lapiz	1	Docena	5	5	
Papel Bond A4	2	Paquete de 100	10	20	
Papelografía	2	Docena	4.8	9.6	



Plumon pizarra	1	Docena	41	41	
Borrador	1	Docena	5.2	5.2	
Resaltador	1	Docena	21.6	21.6	
Tajador	1	Docena	19.6	19.6	
Corrector	1	Docena	28.8	28.8	
Cinta de Embalaje	3	Unidad	3.5	10.5	
<b>Equipos</b>					<b>50</b>
Laptop	7	Unidad	0	0	
Proyector	1	Unidad	0	0	
Impresora	2	Unidad	0	0	
Puntero Láser	1	Unidad	50	50	
<b>Herramientas</b>					<b>39.2</b>
Pizarra Acrílica Adhesiva	1	Unidad	0	0	
Engrampadora	1	Unidad	10.1	10.1	
Perforador	1	Unidad	29.1	29.1	
<b>Gastos Comunes</b>					<b>0</b>
Luz	0	-	0	0	
Agua	0	-	0	0	
Internet	0	-	0	0	
Salón de Reuniones	0	-	0	0	
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>				<b>S/10,548.50</b>	

Fuente: Elaboración propia

#### 6.4 Mecanismos de control y medición del cambio.

Los mecanismos de control y medición del cambio permiten tener datos tangibles con los que se toman decisiones en coordinación con la gerencia. Con el propósito de cumplir los objetivos establecidos.

Se establecerán metas para los indicadores y/o mecanismos de control, en caso se hallen errores se va a proponer medidas en constante comunicación con la gerencia general.

Como mecanismos de control y medición del cambio se aplicará un índice de rotación de personal mensual, encuestas de satisfacción con el nuevo proceso integrado y se solicitará feedback para identificar espacio de mejoras en el proceso y de ser necesario tomar medidas correctivas.

- Porcentaje de puestos cubiertos en el plazo:

Objetivo: Superar el 20%

$$I = (\text{Día del mes} - \text{días de demora}) \times 100 / \text{Día del mes}$$

- Tasa de retención de personal:

Objetivo: Superar el 60%

$$I = (\text{Número actual de empleados} / \text{Número de trabajadores al comienzo del período de estimación}) \times 100$$

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1. Conclusiones

Podemos concluir, que de lo tratado y analizando los resultados de la investigación, la empresa requiere

- Consolidar completamente el área de recursos humanos les dará un panorama más amplio de las necesidades del personal y se hará sostenible en el tiempo.
- El personal tiene un sentido de gratitud alto con la empresa, que lo distingue.
- Solicitar retroalimentación al personal será un gran recurso intangible que dará nuevas percepciones al equipo para tomar medidas correctivas dentro de la nueva área en caso se vea necesario.
- El nivel de satisfacción de los futuros ingresos será mucho más favorable con la implementación del plan de mejora, porque el impacto se verá reflejado en el desempeño del trabajador. Esto incluye un mejor ambiente de trabajo, aumento en la eficacia y cumplimiento de objetivos de la organización.

### 7.2 Recomendaciones.

- Se recomienda seguir paso a paso el plan de mejora para asegurar el cumplimiento de los objetivos específicos. Incentivar al personal durante la implementación de esta nueva etapa será clave.

- Comprometer a la gerencia a culminar la implementación de todas las sub áreas dentro de recursos humanos para fortalecer el equipo de trabajo para actuar a favor de la visión y llevar este modelo de área a las futuras sucursales en el exterior.
- Se recomienda realizar alianzas estratégicas con centros educativos con las carreras afines del negocio para tener una fuente de reclutamiento adicional y garantizar una mejor imagen externa de la organización.

## VIII. REFERENCIAS

1. Olivares, T. (2012) Reclutamiento y selección 2.0: El papel de las redes sociales en la gestión de personas. *Capital humano*, 58.
2. Alles, M. (2012) *Diccionario de términos de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
3. Murillo, P. (2015) *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados Mercamaxx del Cantón Los Bancos, Provincia de Pichincha*. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato.
4. Rojas, P. (2010) Reclutamiento y selección 2.0: *La nueva forma de encontrar talento*. Barcelona, España: UOC.
5. (23 de setiembre del 2019). ¿Cómo y dónde buscar trabajo en Perú? Conozca los mejores portales de empleo. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/buscar-peru-paginas-aptitus-linkedin-bumeran-nnda-computrabajo-242816-noticia/>
6. Gabriel, S. (2013). *Gestión de recursos humanos en pymes. Como hacer que las personas contribuyan al logro de los objetivos de la organización* (Tesis de maestría). Universidad Blas Pascal, Argentina.
7. Ley N° 28015. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, Lima, Perú, 03 de julio del 2003.
8. Kasper, R. (2011). *Selección del personal idóneo*.

9. Nelson, B. y Economy, P. (1996) *Managing for dummies*. Foster City, California: IDG Books Worldwide.
10. Grados, J. (2013) *Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal (4a ed.)*. D.F., México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
11. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (3a ed.)*. D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
12. Velazco, M. (2018). *Mejora de los resultados de los procesos de reclutamiento y selección de personal a través de la gestión por competencias en una organización del sector minero*. (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima.