



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

PROYECTO DE GRADUACIÓN

**“PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN EL ÁREA DE
MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA GAME STORE S.A. de C.V.”**

SUSTENTADO POR

ANDREA MASIEL NAVAS ESPINAL

CTA.10311230

ASHLEY ALEJANDRA ALANIZ GONZÁLEZ

CTA.52111058

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEGUCIGALPA HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2023

DERECHOS DE AUTOR

**ANDREA MASIEL NAVAS ESPINAL.
ASHLEY ALEJANDRA ALANIZ GONZÁLEZ.**

©Copyright 2023

Todos los derechos son reservados

DEDICATORIA

Querida familia.

Hoy quiero tomar un momento para expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de mi camino hacia la culminación de mi proyecto de graduación. Este logro no solo es mío, sino de todos ustedes que han estado a mi lado durante esta ardua etapa.

En primer lugar, quiero agradecer a mis hijos y a mi esposo. Sé que durante este tiempo de dedicación al proyecto, hemos perdido momentos preciosos como familia, pero su apoyo inquebrantable y comprensión han sido el motor que me impulsó a seguir adelante. Sin su amor y paciencia, este logro no sería posible.

A mi hermana y a mi madre, quiero agradecerles por ser mi fuente de inspiración y motivación constante. Sus palabras de aliento, consejos y apoyo emocional fueron fundamentales para superar los momentos de duda y cansancio. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome esa confianza que necesitaba.

Hoy, también quiero rendir homenaje a mi tía Martha Sabillón, que aunque ya no está físicamente con nosotros, siempre creyó en mi capacidad y me motivó a perseguir mis sueños. Su legado de confianza y determinación continúa inspirándome y recordándome que puedo lograr cualquier cosa que me proponga.

A todos ustedes, mi familia les estoy eternamente agradecido por su apoyo, amor y aliento a lo largo de este viaje. Este logro es un reflejo de nuestro esfuerzo conjunto y del amor que nos une. Gracias por ser mi fuente de fuerza y motivación.

Con gratitud y amor,

Andrea Masiel Navas Espinal

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con profundo amor y gratitud a mi madre, quien siempre ha sido mi mayor fuente de apoyo, inspiración y amor incondicional. También quiero dedicar este proyecto a mis queridas hermanas, cuyo amor y apoyo constante han iluminado mi camino en cada etapa de mi vida.

A mi padre, que ya no está físicamente entre nosotros, pero cuyo espíritu sigue guiándome desde lo más profundo de mi corazón, le dedico este proyecto en su memoria. Su legado de perseverancia, sabiduría y amor perdura en cada paso que doy.

Este proyecto es un tributo a mi familia, quien ha sido mi roca y mi refugio, y que ha influido en cada logro que he alcanzado. Gracias por estar siempre a mi lado y por ser mi mayor motivación. Les dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud.

Ashley Alejandra Alaniz González

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.1 Introducción.....	9
1.2 Antecedentes del problema	9
1.3 Definición del problema.....	10
1.3.1 Preguntas de Investigación	10
1.4 Objetivos del Proyecto	11
1.4.1 Objetivo General	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11
1.5 Justificación.....	11
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Análisis de la situación actual	12
2.1.1 Antecedentes de la empresa	13
2.2 Proceso actual.....	14
2.2.1 Descripción de los procesos relacionados con el problema	14
2.3 Teoría que sustenta la investigación	15
2.3.1 Antecedentes de estudios previos	15
2.3.2 Hipótesis de la investigación	21
2.3.3 Operacionalización de las variables.....	21
2.4 Conceptualización	25
2.5 Instrumentos utilizados	27
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Metodología.....	28
3.1.1 Tipo y nivel de investigación.....	28
3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación.....	28
3.1.3 Población y muestra	28
3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	28
3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos	29
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS	30
4.1 Método de medición aplicado	30
4.1.1 Justificación	30
4.1.2 Aplicación.....	30
4.2 Resultados y análisis de los resultados	31
4.3 Propuesta de mejora.....	60
4.4 Implementación de los cambios	61
4.4.1 Cronograma de aplicación.....	61
4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución.....	62
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1 Conclusiones	66

5.2 Recomendaciones	67
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	70
<i>ANEXOS.....</i>	71
Anexo 1. Encuesta a empleados del área de mantenimiento de Game Store.....	71
Anexo 2. Entrevista al Gerente General de Game Store	74

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1-Logotipo GAME STORE S.A. DE C.V.	13
Ilustración 2-Máquinas de futbolito de Game Store	79
Ilustración 3-Máquinas de peluches de Game Store	79
Ilustración 4-Bodega de Repuestos	80
Ilustración 5-Madera para ensamblaje de máquinas	80

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo investigar “El proceso de reclutamiento y selección en el área de mantenimiento de la empresa Game Store S.A de C.V.”.

El enfoque central de esta investigación es comprender cómo se lleva a cabo este proceso e identificar posibles áreas de mejora para optimizar la adquisición de talento en dicha área.

En un mercado laboral cada vez más competitivo, la identificación y retención de personal cualificado se vuelve crucial para el éxito de la empresa. En este contexto, el área de mantenimiento desempeña un papel esencial en el funcionamiento de Game Store, y contar con un proceso de reclutamiento y selección eficiente y efectivo se convierte en un factor determinante.

Este estudio tiene un enfoque mixto, involucrando una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos que permitirán tener un mejor entendimiento sobre el proceso de la empresa. Se recopilarán datos a través de encuestas con el personal de mantenimiento y entrevistas con el Gerente General de Game Store.

Se espera que los resultados de esta investigación proporcionen una comprensión profunda de las fortalezas y debilidades del proceso de reclutamiento y selección en el área de mantenimiento de Game Store. Asimismo, se anticipa identificar áreas de mejora en términos de contratación de personal, y se espera que los resultados contribuyan al fortalecimiento del área de mantenimiento y al éxito continuo de la empresa en su conjunto.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La empresa GAME STORE S.A. de C.V., conocida comercialmente como **Game Store**, es una empresa que desarrolla un programa lucrativo para generar ingresos, permitiendo convertir a sus socios en emprendedores dentro de la industria de máquinas de monedas programadas. Estas máquinas ofrecen a los jugadores la posibilidad de obtener una remuneración en efectivo, logrando así despertar un notable interés en el mercado, tanto para sus socios como para los potenciales jugadores.

El propósito de este documento es analizar el proceso actual de reclutamiento y contratación de personal de mantenimiento que implementa el gerente general de la empresa Game Store, ya que éste es el que toma las decisiones de contratación de personal, basándose en criterios propios que la empresa aún no tiene claro. El reclutador juega un papel muy importante en la selección de personal idóneo, por lo que resulta necesario e indispensable la realización de un estudio que permita analizar este proceso de la empresa más a fondo.

Es importante que una empresa cuente con la capacidad de implementar los instrumentos y las técnicas necesarias para poder realizar un adecuado reclutamiento, con el fin de tener un correcto desarrollo organizacional.

1.2 Antecedentes del problema

La empresa GAME STORE S.A. de C.V., se encuentra ubicada en Ofi-bodegas Rapaco, Anillo periférico, portón 3, bodega #25, Tegucigalpa, Honduras. En la actualidad, la empresa está presentando diversos problemas con sus empleados del área de mantenimiento y con la Gerencia misma.

Existe por parte del Gerente General un proceso de selección y contratación que ha causado una serie de desafíos dentro de la empresa. La falta de claridad y coherencia en el proceso de selección y contratación ha llevado a una alta rotación de personal en el área de mantenimiento,

lo que, a su vez, ha resultado en costos significativos asociados con la capacitación y la integración de nuevos empleados. Además, la insatisfacción del personal existente, causada por la contratación de individuos no idóneos para sus roles, ha impactado negativamente en la moral y la cohesión del equipo. Esto subraya la urgente necesidad de abordar el proceso de selección y contratación en Game Store para garantizar la eficiencia operativa y el éxito sostenible de la empresa.

1.3 Definición del problema

Game Store se enfrenta una serie de desafíos significativos relacionados con la gestión de su personal del área de mantenimiento y la Gerencia General. En la actualidad, la empresa no cuenta con un proceso de selección y contratación claro y coherente, lo que ha llevado al Gerente General a enfrentar dificultades significativas en la adquisición de talento, particularmente en el área de mantenimiento. Este proceso problemático de reclutamiento y contratación está teniendo un impacto directo en varios aspectos críticos de la compañía, lo que lleva a que el talento humano adquirido no cumpla con los estándares de productividad y calidad esperados, poniendo en riesgo el funcionamiento adecuado de la empresa.

1.3.1 Preguntas de Investigación

- 1) ¿Cuál es el proceso actual de reclutamiento y selección actual para el área de mantenimiento de Game Store?
- 2) ¿Cuáles son las principales deficiencias identificadas en el proceso de selección y contratación actual de Game Store?
- 3) ¿Cuáles son las habilidades y competencias técnicas necesarias para cada puesto del área de mantenimiento?
- 4) ¿Cuáles son las técnicas que utiliza la gerencia para contratar personal del área de mantenimiento?

- 5) ¿Qué recomendaciones se pueden ofrecer para optimizar la eficacia del proceso de selección y contratación en Game Store?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo General

Evaluar y mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de mantenimiento de Game Store S.A. de C.V. con el propósito de elevar la calidad del servicio ofrecido a los clientes y fortalecer la gestión de recursos humanos de la empresa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- 1) Analizar en profundidad el proceso actual de reclutamiento, selección y contratación de personal implementado por el Gerente General de Game Store en el área de mantenimiento.
- 2) Identificar las deficiencias y áreas de mejora en el proceso de selección y contratación de personal que afectan la calidad del servicio y la eficiencia de las operaciones.
- 3) Identificar las habilidades y competencias técnicas necesarias para cada puesto del área de mantenimiento de manera precisa y detallada.
- 4) Identificar las técnicas que utiliza la gerencia para contratar personal del área de mantenimiento.
- 5) Proponer estrategias y mejoras concretas para el proceso de reclutamiento y selección que permitan identificar y retener candidatos altamente calificados y comprometidos con la empresa.

1.5 Justificación

El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal es la base para conseguir personal capaz de ejecutar las tareas necesarias en una empresa, y así poder cumplir con los objetivos de la misma para satisfacer a sus clientes. Cuando un Gerente General no evalúa

adecuadamente a los candidatos y selecciona a personas que no cumplen con los requisitos necesarios para el puesto, pueden surgir diversos problemas como la baja productividad, costos adicionales, incumplimiento de objetivos y rotación de personal. Por lo tanto, es importante estudiar el proceso de contratación de la empresa Game Store, con el fin de descubrir las amenazas, fortalezas y debilidades en este proceso, para que se pueda corregir en las áreas que está fallando, de manera que cumpla con las necesidades de la organización y con los requisitos para cada puesto.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la situación actual

La empresa GAME STORE S.A. de C.V., establecida en Tegucigalpa, ha ido en constante crecimiento desde su inauguración en el año 2020. En la actualidad cuenta con 20 empleados, dentro de los cuales se incluyen los empleados del área de mantenimiento, bodega, limpieza, administración y la gerencia. El área de mantenimiento de la empresa Game Store, es el que desempeña un papel crucial en la reparación y mejora de sus máquinas de juego, asegurando que estén en óptimas condiciones para proporcionar una experiencia de juego satisfactoria a los usuarios.

Actualmente, Game Store se encuentra en una etapa crucial de su desarrollo, donde la eficiencia y la calidad en la contratación de su personal desempeñan un papel fundamental en el logro de sus objetivos empresariales. Esta cuenta con un proceso de reclutamiento y contratación llevado a cabo por el Gerente General de la empresa, que, en los últimos meses, ha ido afectando tanto al empleado (especialmente a los del área de mantenimiento) como a la organización en conjunto, pudiendo tener un impacto significativo en la eficiencia, el ambiente laboral y el rendimiento general de la empresa.

2.1.1 Antecedentes de la empresa

2.1.1.1 Breve descripción histórica

La empresa GAME STORE S.A. de C.V., es una sociedad que fue creada en el año 2020. Es una empresa dedicada a la compraventa, importación, exportación, comercialización y distribución de productos, repuestos, partes electrónicas y consolas, dedicándose también a cualquier otra actividad de lícito comercio mercantil conveniente a su desarrollo.

Su ubicación es en Ofi-bodegas Rapaco, Anillo periférico, portón 3, bodega #25, Tegucigalpa, Honduras.



Ilustración 1-Logotipo GAME STORE S.A. DE C.V.

2.1.1.2 Productos que elabora o servicios que ofrece

Game Store se dedica a:

- La comercialización, ensamblaje y codificación de máquinas programadas de futbolito, póker y peluches.
- La distribución de estas máquinas a tiendas del área central del país, especialmente mercaditos, pulperías y centros comerciales ubicados en el departamento de Francisco Morazán.
- Brindar mantenimiento a sus máquinas, dentro de lo cual se incluye su reparación y limpieza.

2.1.1.3 Cualquier otra información relevante sobre la empresa

- Misión de Game Store: Se fundamenta en la innovación constante, el compromiso con la excelencia y la ética en todas nuestras operaciones. Buscamos ser líderes en la industria de máquinas de monedas programadas, ofreciendo soluciones de negocio atractivas y rentables para nuestros socios y una experiencia de juego emocionante para nuestros clientes.
- Visión de Game Store: Convertirnos en una empresa que inspire confianza y satisfacción en nuestros clientes, ofreciendo un ambiente de juego seguro y responsable. Buscamos forjar relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas con nuestros socios, basadas en la transparencia, la honestidad y el respeto.
- Sus valores:
 - Excelencia.
 - Innovación.
 - Integridad.
 - Responsabilidad.
 - Trabajo en equipo.

2.2 Proceso actual

2.2.1 Descripción de los procesos relacionados con el problema

La empresa GAME STORE S.A. de C.V., actualmente enfrenta una situación en la que el Gerente General de la empresa es el encargado de realizar las contrataciones de la compañía. Sin embargo, con el proceso de reclutamiento y contratación que él implementa, se ha tenido dificultades para contratar y retener el talento especializado en el área de mantenimiento, y esto ha conllevado a generar dificultades en la formación de un equipo de trabajo sólido.

2.3 Teoría que sustenta la investigación

2.3.1 Antecedentes de estudios previos

Proceso de reclutamiento y selección en la comuna de Puerto Montt

En la comuna de Puerto Montt se reconoce que una buena selección de personal y un adecuado desempeño laboral son cruciales cuando se trata del éxito organizacional. Están conscientes de la importancia que reviste el proceso de reclutamiento y selección del personal, al considerar la fuerza laboral como el pilar fundamental en la gestión de las empresas.

Es importante reconocer que el proceso de reclutamiento de una empresa inicia con la búsqueda de candidatos para un puesto vacante y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo de estos. De esta manera, se obtienen un conjunto de postulantes, que luego mediante la selección y contratación se convertirán en los nuevos empleados. Este talento humano es el que juega un papel preponderante en el logro de los objetivos empresariales, dándonos a entender que un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal es de gran importancia para la eficiencia de la empresa.

“Al final, no se trata de reclutar, seleccionar y contratar a una multitud de superdotados, sino de hacer que el conjunto funcione sinérgica e inteligentemente.” (Contreras & Álvarez, 2008)

Etapas claves del proceso de selección de personal

En los últimos años, ha habido un creciente interés en comprender y mejorar el proceso de selección de personal en diferentes tipos de organizaciones, por lo que es importante entender las etapas claves que conlleva este proceso.

Un estudio realizado por Rodrigo Naranjo analiza las etapas del proceso de selección. El proceso de selección de personal consta de etapas claves que permiten a una empresa evaluar, identificar y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar un puesto vacante. Esta serie de fases deben ser claramente definidas y deben realizarse de la siguiente forma específica:

1. Detección y análisis de necesidades de selección:

La primera fase del proceso de selección consta de reconocer la necesidad de personal que existe, por lo que, para satisfacer esta necesidad, se requiere que los puestos sean ocupados por personas capaces de desarrollar las tareas que estos puestos requieran. Se establecen las necesidades de los puestos vacantes y las competencias necesarias para llenar esos puestos de manera efectiva.

2. Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil:

Se establecen los requisitos y las necesidades de los puestos vacantes y se determinan las habilidades, competencias y experiencia necesarias para desempeñar cada rol.

3. Definición del método de reclutamiento:

Se define la estrategia de reclutamiento y selección, incluyendo los canales de reclutamiento a utilizar y el perfil del candidato ideal.

4. Reclutamiento:

Se busca activamente a posibles candidatos que se ajusten al perfil requerido. Se pueden utilizar diversos canales y su objetivo es generar una lista de candidatos potenciales.

5. Preselección:

En la mayoría de los procesos de selección participa un alto número de candidatos para el puesto vacante, por lo que se debe realizar una preselección de candidatos mediante el análisis de la documentación brindada por el candidato, incluyendo su curriculum vitae y cartas de presentación. Esta etapa permite filtrar la lista de candidatos para preseleccionar los que mejor se ajustan al perfil requerido.

6. Pruebas y técnicas de selección:

Esta etapa tiene como objetivo evaluar a los candidatos y medir su idoneidad para el puesto. Dependiendo de la naturaleza del puesto, se pueden administrar pruebas de habilidades técnicas, psicométricas o de aptitud para evaluar las competencias y capacidades de los candidatos.

7. Entrevista:

Esta etapa consiste en una conversación que se profundiza en la experiencia, habilidades, logros y motivaciones de los candidatos. Esta es considerada la herramienta más utilizada en los procesos de selección por ser una de las que más información brinda sobre los candidatos. Las entrevistas también brindan la oportunidad de evaluar la adecuación cultural y la capacidad de comunicación de la persona.

8. Elaboración de informes y toma de decisión:

Basándose en la información recopilada durante las etapas anteriores, los responsables de la selección toman una decisión sobre qué candidato es el más adecuado para el puesto. Esto implica comparar a los candidatos entre sí y con el perfil del puesto.

Indicadores para una contratación adecuada

Los indicadores como clave de un buen desempeño en el reclutamiento y selección de personal son herramientas esenciales para evaluar la efectividad de los procesos de contratación en una organización. La mejor estrategia de contratación no sirve de nada si no se tiene un buen control del rendimiento. Es aquí es donde entran en acción los llamados KPI de contratación: si se utilizan correctamente, estos Key Performance Indicators (KPI) o indicadores de contratación son una herramienta eficaz para medir la eficiencia, la calidad y el impacto de las actividades de reclutamiento y selección. Al utilizar estos KPI de manera estratégica, las organizaciones

pueden tomar decisiones informadas y mejorar sus prácticas de contratación para asegurarse de atraer, seleccionar y retener el talento adecuado.

Según Wayne W. Eckerson, los buenos indicadores clave de rendimiento (KPI) son escasos, sencillos, detallados, propios, procesables, correlacionados y alineados. Eso significa que, al establecerlos, hay que entrar en detalles, abordar los aspectos críticos, facilitar su comunicación y asegurarse de que se puede influir en su resultado. (Manatal, 2023)

Causas comunes de una contratación inadecuada

Muchas veces en una empresa se puede dar una contratación inadecuada y esto puede deberse a una serie de errores que son cometidos al momento de reclutar. Estos errores pueden ser considerados contratiempos o problemas que se pueden presentar durante el proceso de reclutamiento y selección y que posteriormente afectan este proceso negativamente. Según la investigación realizada por Olga Montoya Salinas a las empresas Branson de México, Industrias Rheem y Wiegand, algunos errores que se presentan al momento de reclutar son: perfiles mal definidos, falta de comunicación entre el departamento de recursos humanos y el requisitor, presión para contratar, falta de candidatos idóneos, información incompleta, disponibilidad de tiempo de entrevistadores, documentos falsos, documentación incompleta y falta de tiempo para aplicar el examen médico.

De las causas mencionadas anteriormente, una muy común es el perfil mal definido. Cuando hay un perfil mal definido, también hay una falta de claridad en los requisitos del puesto, por lo que, si los requisitos y responsabilidades del puesto no están definidos de manera clara y precisa, es más probable que los candidatos inadecuados sean seleccionados.

Otra de las causas que afecta grandemente a las empresas es la presión para contratar. Muchas veces la empresa tiene una gran necesidad de cubrir un puesto vacante, por lo que se ven obligados a contratar personal que no encaja completamente en el perfil idóneo de la vacante a

cubrir. La necesidad de llenar una posición rápidamente puede llevar a tomar decisiones apresuradas sin evaluar adecuadamente a los candidatos.

Consecuencias de una contratación inadecuada

Cuando no hay un buen manejo del capital humano y no se contrata adecuadamente, puede haber una serie de consecuencias negativas tanto para la organización como para el empleado contratado.

¿Cómo afecta a la empresa un mal manejo de las contrataciones y cuáles pueden ser sus consecuencias?

En una investigación llevada a cabo por Kenia Villegas se exploraron las consecuencias de una mala planificación de los recursos humanos. Los resultados de esta investigación identificaron los efectos que tiene el mal manejo de las contrataciones y los recursos humanos en las empresas.

Cuando en las empresas hay un manejo deficiente en sus contrataciones, son afectadas directamente las ganancias de estas. Por lo tanto, una mala gestión del personal tiene como resultado un bajo rendimiento y baja productividad.

En ocasiones, cuando la empresa se encuentra en la necesidad de cubrir un puesto urgentemente, se toma una decisión apresurada sin analizar si el candidato contratado es el adecuado para el puesto. Sin embargo, esta decisión terminará probablemente con el siguiente resultado: el candidato contratado será despedido por su bajo rendimiento en la empresa, o él mismo decidirá irse por su propia cuenta.

Esto solo nos lleva a la otra consecuencia que tendrá que enfrentar la empresa, pérdida de tiempo y recursos en la contratación de este empleado, teniendo la empresa que invertir más tiempo y recursos en la búsqueda de un nuevo candidato apto para cubrir ese puesto.

Cuando no hay una planificación en el proceso de reclutamiento y contratación de una empresa, la estructura de la organización es afectada. Esto se da ya que cuando no se contrata al personal

adecuado, se deben despedir debido a su falta de productividad o ellos se van por su cuenta propia, tal como se mencionó anteriormente. Esto causa una alta rotación de personal, la cual tiene un fuerte impacto en la empresa y un costo elevado.

Costo que representa

Contratar al candidato equivocado puede suponer pérdidas altas para una empresa. Se pueden generar varios costos para una organización, y estos costos pueden ser tanto directos como indirectos y pueden afectar diferentes áreas de la empresa.

Daniele Pilau y Tônia Brum llevaron a cabo un estudio sobre los costes medios derivados de una contratación equivocada en empresas ubicadas en la región de Misiones en Brasil. Lograron implementar un cuestionario con enfoque cuanti-cualitativo dividiendo las empresas en tres grupos: las que tercerizan siempre las actividades de reclutamiento y selección de personal, las que a veces tercerizan, y las que nunca lo hacen. Mediante este cuestionario, recopilaron los costes totales que representa un proceso de reclutamiento y selección para cubrir un puesto, la remuneración media mensual de los profesionales, el tiempo medio invertido por los profesionales en las actividades de reclutamiento y selección, el tiempo necesario para entrenar a un nuevo empleado y la inversión media en dicho entrenamiento.

Cuando un empleado contratado no está adecuadamente calificado para un puesto, se requiere un mayor esfuerzo y recursos para capacitarlo y mejorar sus habilidades. Esto incluye tiempo y dinero gastado en programas de capacitación. Ahora, si el empleado es despedido debido a su baja eficiencia y debe ser reemplazado, la empresa debe invertir nuevamente en el proceso de reclutamiento, selección y capacitación. Esto incluye gastos de publicidad, tiempo de entrevistas, pruebas y formación. Todos los costos asociados con la búsqueda de candidatos, la realización de entrevistas, pruebas y evaluaciones, así como los gastos de publicidad de la oferta de trabajo y el tiempo invertido por el personal de recursos humanos, se desperdician cuando la contratación resulta ser inadecuada.

Los resultados de esta investigación demuestran que las contrataciones equivocadas, más allá de causar costes mucho más altos de lo que se imagina, dañan la imagen de la empresa. Por lo que Pilau y Brum concluyeron que es más ventajoso financieramente la tercerización de las actividades de reclutamiento y selección de personal. Una compañía que se especializa en reclutamiento y selección contribuye a la disminución de costos para las compañías de la muestra. Y, aun así, cuando estas contrataciones resultan equivocadas por alguna razón, los costes son menores, si se compara con las compañías que no tercerizan su proceso de reclutamiento y selección.

2.3.2 Hipótesis de la investigación

- La situación actual de la empresa Game Store está caracterizada por no tener definido un proceso de reclutamiento y selección bien estructurado y efectivo en el área de mantenimiento, posiblemente influyendo en la calidad del personal seleccionado y en la eficiencia de las actividades.
- Las habilidades y competencias técnicas requeridas en la empresa para cada puesto del área de mantenimiento no están definidas claramente, por lo que podría estar contribuyendo a la variabilidad en la calidad de las contrataciones y a la alta rotación de personal.
- El Gerente General no cuenta con las técnicas adecuadas para contratar y retener talento humano del área de mantenimiento adecuadamente calificado.

2.3.3 Operacionalización de las variables

Esta matriz de acción proporciona una estructura para comprender y medir las variables relacionadas con el proceso de contratación en el área de mantenimiento, incluyendo las definiciones conceptuales, dimensiones, indicadores, ejemplos de ítems, fuentes de información e instrumentos que podrían utilizarse para recopilar datos y analizar la situación.

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Ejemplos)	Fuentes	Instrumentos
Proceso de Selección	Efectividad del proceso para seleccionar personal capacitado y competente.	Evaluación del personal	Proporción de personal contratado que cumple con los requisitos técnicos y habilidades necesarias.	¿Cómo evalúa el proceso en términos de identificar y contratar a candidatos con las habilidades y competencias necesarias?	Gerente de la empresa	Entrevista al Gerente
		Cumplimiento de requisitos	Candidatos que cumplen con requisitos técnicos y habilidades solicitadas.	¿Qué habilidades considera durante su formación en electrónica y cómo las ha aplicado en su trayectoria profesional?	Personal de mantenimiento	Encuesta al personal de mantenimiento
		Tiempo de selección	Número promedio de días que se tarda en completar todo el proceso de contratación.	¿Podría mencionar cuánto tiempo suele llevar completar el proceso de selección para una posición?	Gerente de la Empresa	Entrevista al Gerente
		Satisfacción de candidatos	Evaluación del grado de satisfacción de los candidatos	¿Qué sugerencias tendría para mejorar nuestra	Personal de mantenimiento	Encuesta al personal de mantenimiento

			con el proceso de contratación.	experiencia de contratación?		
Calidad del Personal Seleccionado	Adecuación y competencia del personal contratado para las tareas de mantenimiento.	Conocimientos técnicos	Evaluación del nivel de conocimientos técnicos del personal contratado.	¿Puede el personal explicar qué es un circuito eléctrico y cómo funcionan sus componentes principales?	Gerente de la Empresa	Entrevista al Gerente
		Experiencia previa	Personal contratado con experiencia previa en electrónica, reparación, etc.	¿Podría compartir detalles de su experiencia laboral y cómo los ha aplicado?	Personal de mantenimiento	Encuesta al personal de mantenimiento
		Adaptabilidad	Evaluación de la capacidad del personal para adaptarse y aprender nuevas habilidades.	¿Podría mencionar sus habilidades o adaptarse a cambios en su trabajo?	Personal de mantenimiento	Encuesta al personal de mantenimiento
		Tiempo de respuesta	Reducción del tiempo promedio para resolver problemas y realizar reparaciones.	¿Ha notado mejoras en los procesos de mantenimiento?	Gerente de la Empresa	Entrevista al Gerente

Eficiencia en Actividades	Impacto del nuevo personal en la eficiencia y calidad del trabajo de mantenimiento.	Calidad del trabajo	Evaluación de la calidad del trabajo y las reparaciones realizadas por el nuevo personal.	¿Ha observado mejoras en la precisión y efectividad de las reparaciones a la maquinaria?	Gerente de la Empresa	Entrevista al Gerente
		Tasa de inactividad	Aumento de la tasa de inactividad de las máquinas de juego.	¿Podría mencionar cómo el nuevo personal ha contribuido a reducir la tasa de inactividad y mejorar el funcionamiento general de las máquinas?	Gerente de la Empresa	Entrevista al Gerente.
Variabilidad de la Calidad de las Contrataciones	Grado de inconsistencia en la calidad de los empleados contratados en términos de competencias y habilidades para los roles en el área de mantenimiento.	Fuentes de contratación	Variación de la calidad de las contrataciones	¿Las contrataciones realizadas a través de agencias de contratación tienden a tener una mayor variabilidad en comparación con las contrataciones directas?	Gerente de la empresa	Entrevista al Gerente

2.4 Conceptualización

- Reclutamiento, selección y contratación de personal.

El proceso de reclutamiento de personal permite a cualquier empresa ofrecer al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que desea llenar, siendo este un procedimiento orientado a atraer candidatos capaces y calificados para ocupar un puesto en la empresa. El reclutamiento se refiere al conjunto de actividades y estrategias implementadas por una organización con el propósito de captar a candidatos potenciales que posean las competencias y cualificaciones requeridas para ocupar puestos vacantes dentro de la empresa.

Luego de este proceso sigue el proceso de selección, en donde se evalúan y analizan a los candidatos reclutados con el fin de identificar a aquellos que mejor se ajustan a los requisitos y las características establecidas para el puesto vacante. Este proceso implica la utilización de diversas técnicas y herramientas, como entrevistas, pruebas psicométricas, evaluaciones de habilidades y referencias laborales, para medir tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales de los candidatos.

Seguidamente, se procede a la etapa culminante de los procesos de reclutamiento y selección: la contratación. Esta consiste en formalizar el acuerdo laboral entre la organización y el candidato seleccionado que cumple con los requisitos establecidos para el puesto. Esta etapa incluye la negociación de términos y condiciones contractuales, la revisión y firma de documentos legales, y la incorporación del nuevo empleado a la estructura organizativa.

- KPI de reclutamiento y selección de personal (indicadores).

Evaluar la adecuación de las contrataciones realizadas es fundamental para identificar posibles áreas de mejora y tomar decisiones informadas en el futuro. Esto se realiza mediante

los indicadores o KPI de reclutamiento y selección de personal, los cuales son herramientas clave para medir la eficacia y el éxito del proceso de contratación. Los principales indicadores que ayudan a medir la calidad de una contratación adecuada son:

- Índice de retención: Este indicador mide la proporción de nuevos empleados que permanecen en la empresa durante un período determinado (por ejemplo, un año). Un alto índice de retención indica que las contrataciones se alinean bien con la cultura y el entorno de trabajo de la empresa.
- Tasa de rechazo: Mide el porcentaje de solicitudes que se rechazan inmediatamente (por ejemplo, por no cumplir los requisitos mínimos).
- Costo por contratación: Se debe calcular los costos asociados con cada proceso de contratación, incluyendo publicidad, tiempo de los reclutadores, entrevistas y otros gastos. Comparar este costo con el valor que aporta el nuevo empleado puede ayudar a evaluar la eficiencia de las contrataciones.
- Tiempo hasta la contratación: Este indicador mide el tiempo que lleva desde la apertura de una posición hasta la contratación exitosa. Un proceso de contratación eficiente y adecuado debería permitir llenar los puestos en un tiempo razonable, lo que minimiza interrupciones en la operación de la empresa.
- Efectividad del canal: Este indicador mide la efectividad del canal de contratación para considerar cual es el que funciona mejor.
- Satisfacción del candidato: Se recopila la retroalimentación de los candidatos que pasaron por el proceso de selección. Esto puede ayudar a identificar áreas de mejora en el proceso y brindar una perspectiva sobre cómo la empresa es vista como empleadora.

2.5 Instrumentos utilizados

Entrevista con el Gerente General:

La entrevista con el Gerente General permite obtener una visión estratégica y de gestión sobre el proceso de contratación de personal. El Gerente General es una fuente clave para comprender las políticas, los objetivos y las prioridades de la empresa en cuanto a la contratación de personal. A través de la entrevista, es posible obtener información detallada sobre los criterios utilizados en el proceso de selección, las metas de contratación, los desafíos identificados y las estrategias adoptadas para garantizar la calidad y adecuación del personal contratado. Además, esta entrevista aporta una visión integral del proceso desde el nivel de la alta dirección.

Aplicación de Encuesta a Empleados de Mantenimiento:

Las encuestas a los empleados permiten recopilar percepciones, opiniones y experiencias directas de aquellos que están involucrados en el proceso de contratación. Los empleados ofrecen una perspectiva única sobre las condiciones laborales, la transparencia del proceso de contratación, la adecuación del personal seleccionado y la efectividad de las políticas de recursos humanos. La encuesta podría abordar temas como la claridad en las descripciones de trabajo, el proceso de entrevistas, el ambiente laboral y la percepción sobre la calidad y capacitación de los nuevos contratados. La retroalimentación de los empleados contribuirá a una comprensión más completa de cómo se percibe el proceso de contratación desde una perspectiva operativa.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Metodología

3.1.1 Tipo y nivel de investigación

Al querer estudiar el proceso de reclutamiento y contratación que sigue la empresa Game Store, se hará uso de una investigación descriptiva, no exploratoria y transversal, con el fin de identificar los elementos y pasos a seguir para dichas contrataciones de los empleados del área de mantenimiento. Asimismo, esta investigación tendrá un enfoque mixto, ya que se utilizarán técnicas tanto cuantitativas como cualitativas para la recolección de datos.

3.1.2 Descripción del ámbito de la investigación

El estudio de la investigación será basado a nivel local en la ciudad de Tegucigalpa, Honduras, basándose únicamente en los empleados del área de mantenimiento y en el gerente general de la empresa Game Store.

3.1.3 Población y muestra

La población de estudio estará compuesta de un total de 16 personas, este número incluye los 15 empleados del área de mantenimiento y el gerente general de la compañía Game Store.

Debido a que el número de empleados a estudiar es bajo, no habrá una muestra, si no que se realizará un censo o universo donde se estudiará a todos los empleados del área de mantenimiento junto al gerente general.

3.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Para los empleados del área de mantenimiento, se usará la encuesta como técnica para la recolección de datos mediante un cuestionario con 16 preguntas de tipo cerradas y 1 pregunta abierta.

Para el gerente general, se usará la entrevista estructurada como técnica para la recolección de datos.

3.1.5 Plan de recolección y procesamiento de datos

Para la recolección de datos, se utilizará la encuesta y la entrevista como se mencionó anteriormente. La encuesta será aplicada en línea mediante el formulario de Google Docs, plataforma que permite recopilar información de manera fácil y eficiente, y a su vez permite procesar los datos recolectados.

La entrevista será aplicada personalmente al gerente general, de forma presencial donde se le harán una serie de preguntas que debe responder.

Plan de recolección

Al seguir este plan, se espera que la recolección y procesamiento de datos se realicen de manera sistemática y efectiva, asegurando la calidad y confiabilidad de los resultados finales.

Actividad	21-Agosto	22-Agosto	23-Agosto	24-Agosto	25-Agosto	28-Agosto	29-Agosto	30-Agosto	31-Agosto	1-Sept.	2-Sept.	3-Sept.	Encargado
Aplicación de encuesta													Andrea Navas y Ashley Alaniz
Aplicación de entrevista													Andrea Navas
Procesamiento de datos													Ashley Alaniz
Análisis de los resultados													Andrea Navas y Ashley Alaniz

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Método de medición aplicado

4.1.1 Justificación

Los métodos utilizados fueron la entrevista y la encuesta. La entrevista fue realizada al Gerente General de Game Store, el señor Carlos Tang, donde se le realizaron una serie de preguntas de forma presencial en las instalaciones de la empresa. La encuesta fue realizada a los 15 empleados de mantenimiento de Game Store, y se optó por aplicar la encuesta en línea a través del formulario de Google Forms con el fin de brindar más facilidad a los empleados de responder las preguntas en su tiempo libre.

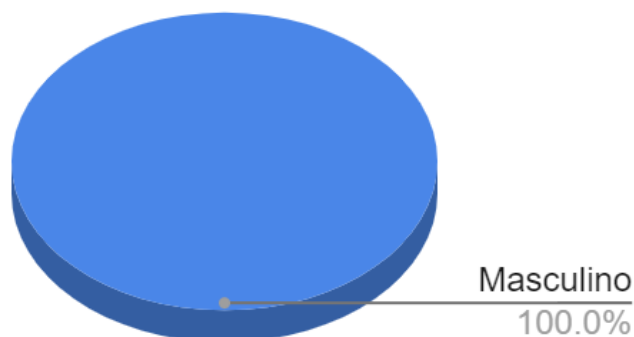
4.1.2 Aplicación

La entrevista al Gerente General se realizó entre los días 21, 22 de agosto y 1 de septiembre de 2023 en las instalaciones de Game Store S.A de C.V en la ciudad de Tegucigalpa.

La encuesta a los 15 empleados de mantenimiento se realizó entre los días 25, 28 y 29 de agosto de 2023. Siendo esta encuesta en línea, se les envió el enlace vía la aplicación de WhatsApp, brindándoles las indicaciones a seguir y la finalidad de la encuesta.

4.2 Resultados y análisis de los resultados

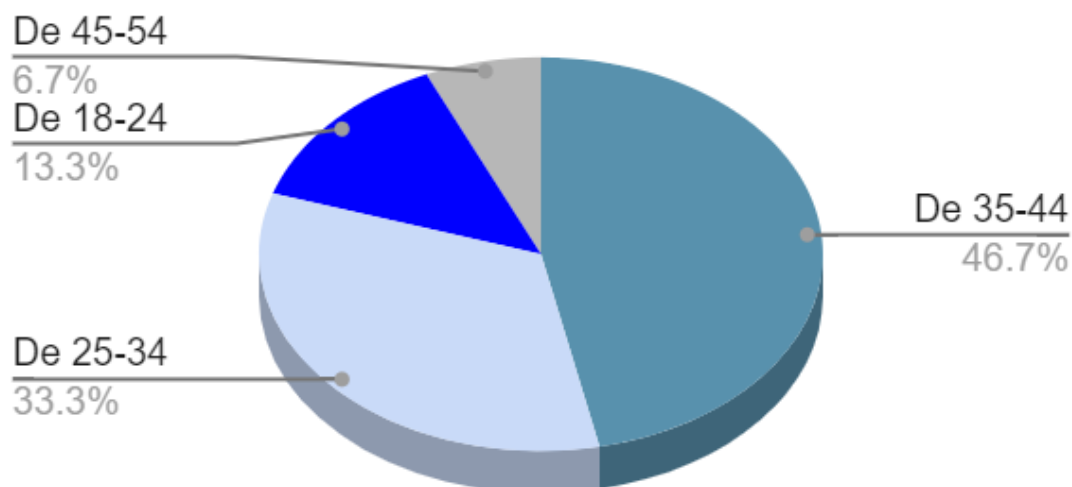
Género



Género	Frecuencia	Porcentaje
<i>Masculino</i>	15	100.0%
<i>Femenino</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

En esta encuesta, se recopilaron respuestas de un total de 15 participantes. En cuanto al género de los participantes, se observa que el 100% (15 personas) se identificaron como masculinos, mientras que ningún participante se identificó como femenino. Los resultados son evidentes y muestran que el departamento de mantenimiento está compuesto exclusivamente por empleados de género masculino. Esta tendencia puede deberse a políticas de contratación previamente establecidas por la empresa, lo cual reflejará únicamente las opiniones y experiencias de este grupo demográfico específico.

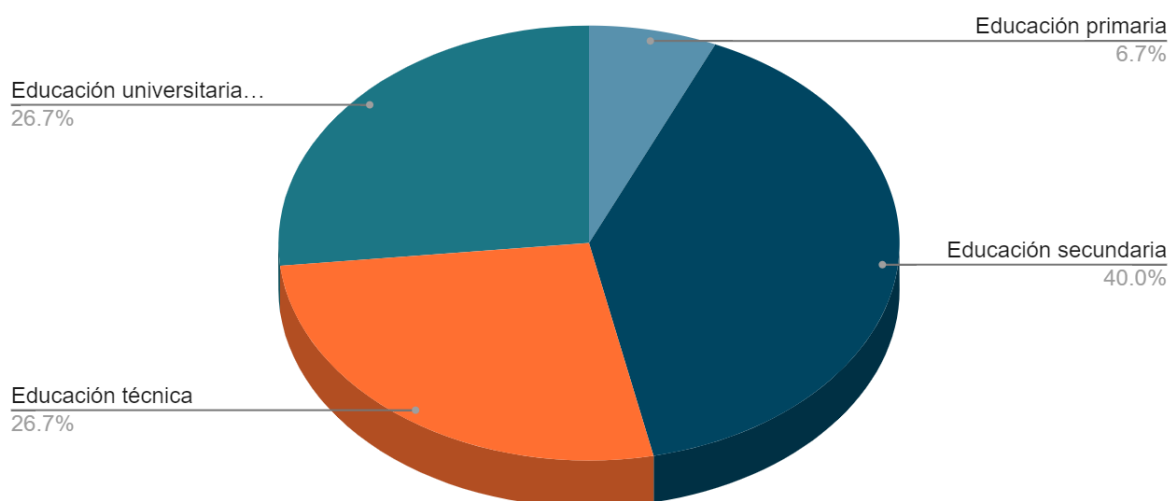
Edad:



Edad	Frecuencia	Porcentaje
<i>De 18-24</i>	2	13.3%
<i>De 25-34</i>	5	33.3%
<i>De 35-44</i>	7	46.7%
<i>De 45-54</i>	1	6.7%
TOTAL	15	100%

A partir de estos resultados, se puede observar que la mayoría de los participantes se encuentran en el rango de edades de 35 a 44 años, con un 46.7% del total de la muestra. El segundo grupo más numeroso está compuesto por participantes de edades comprendidas entre 25 y 34 años, representando el 33.3% de la muestra. Los grupos de 18 a 24 años y de 45 a 54 años tienen una presencia más limitada en la muestra, con 13.3% y 6.7% respectivamente. Estos resultados proporcionan una comprensión de la distribución de edades de los participantes y puede ser útil para identificar las diferencias generacionales adaptando diferentes estrategias, considerando el rango de edad y los años más productivos en la fuerza laboral.

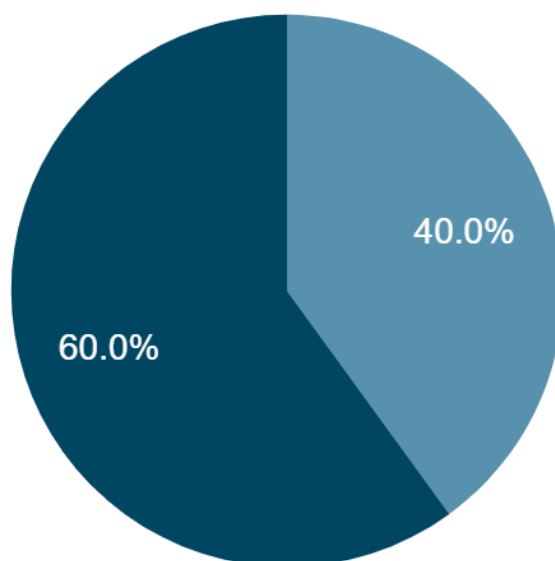
Nivel educativo más alto alcanzado:



<i>Nivel educativo más alto alcanzado</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Educación primaria</i>	1	6.7%
<i>Educación secundaria</i>	6	40.0%
<i>Educación técnica</i>	4	26.7%
<i>Educación universitaria (licenciatura)</i>	4	26.7%
<i>Posgrado (maestría, doctorado)</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

A partir de estos resultados, se observa que la mayoría de los participantes tienen como nivel educativo más alto la educación secundaria (40.0%). Un 26.7% logró llegar hasta la educación técnica y un número igual de participantes lograron llegar hasta la educación universitaria (licenciatura) (26.7%). Solo un participante tiene educación primaria (6.7%), y no hay participantes con posgrado (maestría, doctorado). Estos resultados muestran una diversidad en los niveles educativos de los participantes, con una presencia significativa de participantes que tienen educación secundaria y educación técnica. El hecho de que no haya participantes con posgrado puede ser relevante para comprender el contexto educativo de la muestra.

¿Cómo se enteró de la oferta laboral?



● Por medio de recomendación ● Mediante agencia de colocación de empleos

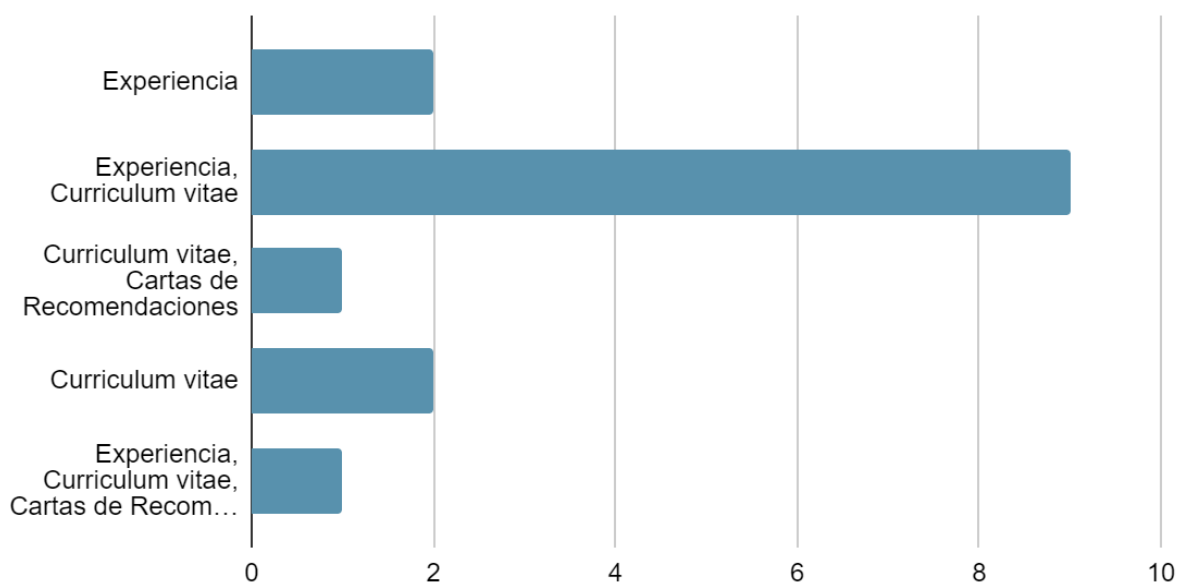
<i>¿Cómo se enteró de la oferta laboral?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Por medio de recomendación</i>	6	40.0%
<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	9	60.0%
<i>Anuncios de empleo en medios de comunicación (periódico, redes sociales, etc.)</i>	0	0.0%
<i>Su red profesional (Linkedin, Xing, About.me, etc.)</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Este resultado revela la importancia de las agencias de colocación de empleos como fuente principal de información sobre la oferta laboral, esto sugiere que las agencias de colocación desempeñan un papel significativo en el proceso de contratación de la empresa y son una fuente efectiva para atraer candidatos, seguido de las recomendaciones personales. La ausencia de participantes que mencionaran otros medios, como anuncios de comunicación o redes profesionales, indica que la empresa no está utilizando activamente estos canales y debería hacer uso de ellos para promocionar sus oportunidades laborales y diversificar su base de candidatos.

Se observa que la mayoría de los participantes (60.0%) se enteraron de la oferta laboral mediante una agencia de colocación de empleos. Por otro lado, un porcentaje significativo (40.0%) mencionó que se enteraron de la oferta laboral a través de recomendaciones.

No hubo participantes que mencionaran haberse enterado de la oferta laboral a través de anuncios de empleo en medios de comunicación ni a través de su red profesional en plataformas como LinkedIn o Xing.

¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen

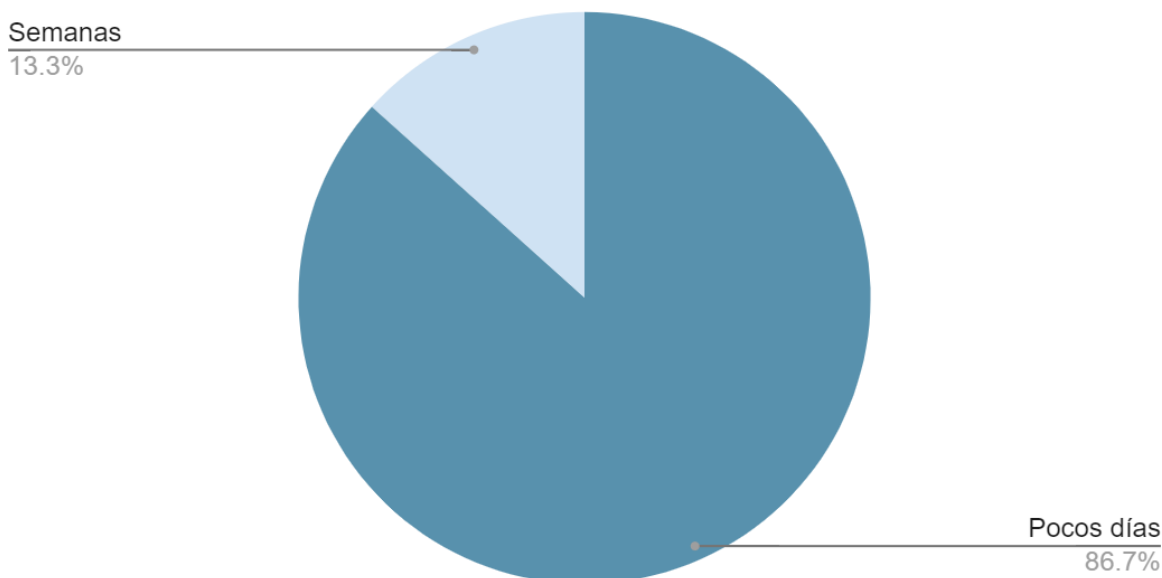


<i>¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen.</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Experiencia</i>	2	13.3%
<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	9	60.0%
<i>Curriculum vitae</i>	2	13.3%
<i>Curriculum vitae, Cartas de recomendaciones</i>	1	6.7%
<i>Experiencia, Curriculum vitae, Cartas de recomendaciones</i>	1	6.7%
<i>Antecedentes judiciales</i>	0	0.0%
<i>Antecedentes policiales</i>	0	0.0%
<i>Diplomas</i>	0	0.0%
<i>Certificados</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Se puede observar que la mayoría de los participantes (60.0%) mencionaron que se les exigió presentar su curriculum vitae junto con la experiencia laboral. En segundo lugar, un porcentaje significativo (13.3%) indicó que se les solicitó únicamente el curriculum vitae, mientras que un número similar mencionó que se les exigió experiencia laboral sin mencionar otros documentos (13.3%). Un porcentaje más bajo de participantes mencionó la necesidad de presentar cartas de recomendaciones junto con su curriculum vitae y experiencia (6.7%). Ningún participante mencionó que se les exigieron antecedentes judiciales, antecedentes policiales, diplomas o certificados.

Este resultado resalta la importancia del curriculum vitae y la experiencia laboral como requisitos fundamentales para la posición laboral. Las cartas de recomendaciones también se mencionan en un menor porcentaje. La ausencia de otros documentos, como antecedentes judiciales o diplomas, puede indicar que estos no fueron requeridos para estas posiciones en particular.

¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?

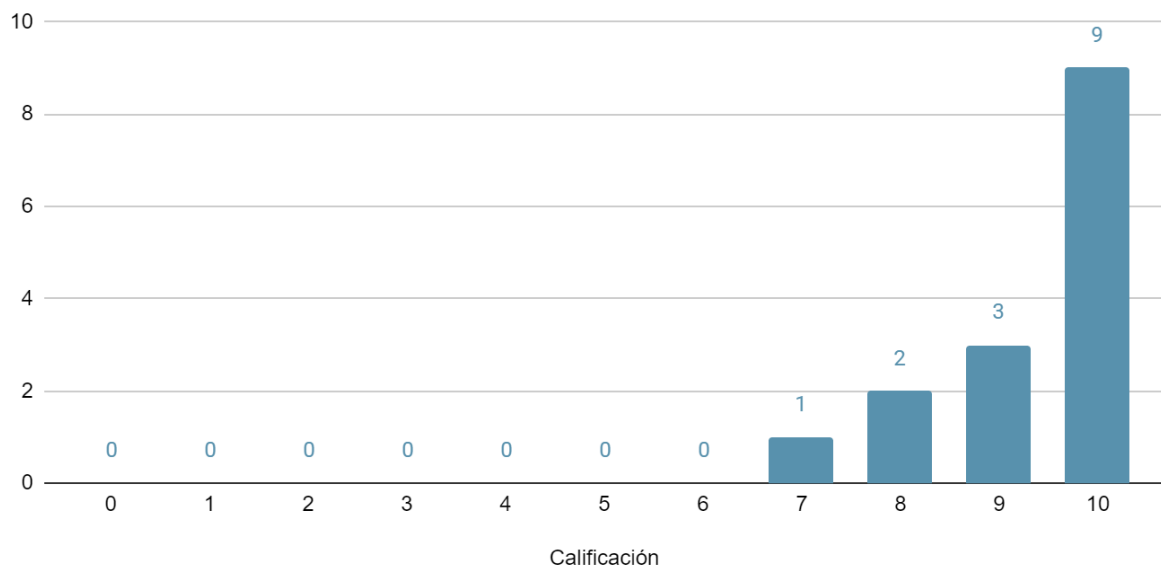


¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?	Frecuencia	Porcentaje
<i>Pocos días</i>	13	86.7%
<i>Semanas</i>	2	13.3%
<i>Mas de un mes</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Se puede observar que la gran mayoría de los participantes (86.7%) mencionaron que esperaron pocos días para obtener una respuesta a su solicitud. Un porcentaje más bajo de participantes (13.3%) indicó que esperaron semanas para obtener una respuesta. Ningún participante mencionó que tuvo que esperar más de un mes para recibir una respuesta a su solicitud.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los participantes recibieron respuestas en un período relativamente corto, lo que sugiere una respuesta rápida por parte de la empresa en el proceso de selección. La ausencia de participantes que mencionaran esperar más de un mes puede ser indicativo de un proceso de respuesta eficiente.

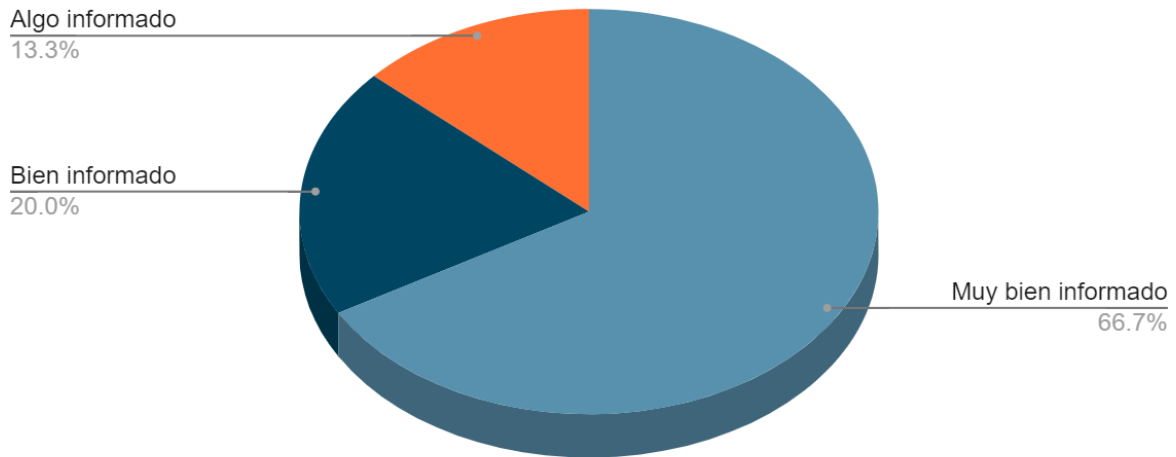
En una escala del 1 al 10, califique la organización y estructura del proceso de selección en Game Store, donde 1 es "Muy insatisfactorio" y 10 es "Muy satisfactorio"



En una escala del 1 al 10, califique la organización y estructura del proceso de selección en Game Store, donde 1 es "Muy insatisfactorio" y 10 es "Muy satisfactorio"	Frecuencia	Porcentaje
0	0	0.0%
1	0	0.0%
2	0	0.0%
3	0	0.0%
4	0	0.0%
5	0	0.0%
6	0	0.0%
7	1	6.7%
8	2	13.3%
9	3	20.0%
10	9	60.0%
TOTAL	15	100%

Se observa que la mayoría de los participantes (60.0%) calificaron la organización y estructura del proceso de selección con la máxima calificación posible, es decir, un 10 en la escala. Además, un porcentaje significativo de participantes otorgó calificaciones altas, con un 20.0% calificando el proceso con un 9 y un 13.3% con un 8. Ningún participante otorgó calificaciones del 1 al 6, lo que indica que ninguno consideró que la organización y estructura del proceso de selección fuera insatisfactoria. Estos resultados resaltan la satisfacción general de los participantes con la organización y estructura del proceso de selección en Game Store, con una mayoría que calificó con la puntuación más alta. Los resultados sugieren que la mayoría de los participantes perciben el proceso de selección como muy satisfactorio.

¿Cree que el reclutador estaba informado bien del puesto y sus características al momento de realizarle la entrevista?



<i>¿Cree que el reclutador estaba informado bien del puesto y sus características al momento de realizarle la entrevista?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy bien informado</i>	10	66.7%
<i>Bien informado</i>	3	20.0%
<i>Algo informado</i>	2	13.3%
<i>Nada informado</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

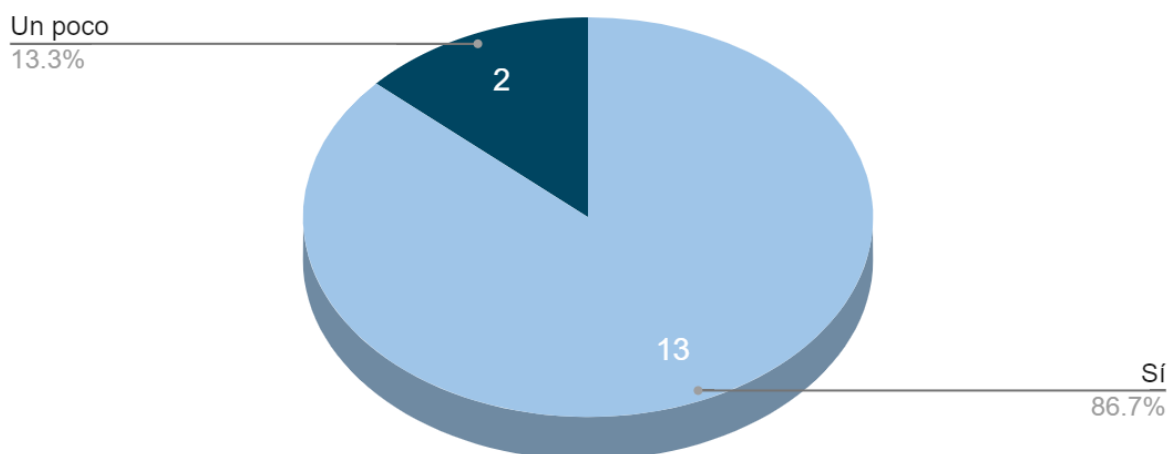
Se observa que la mayoría de los participantes (66.7%) percibieron que el reclutador estaba muy bien informado acerca del puesto y sus características al momento de la entrevista. Un porcentaje significativo de participantes (20.0%) consideró que el reclutador estaba bien informado, mientras que un número más bajo de participantes (13.3%) indicó que el reclutador estaba algo informado.

Ningún participante mencionó que el reclutador estaba nada informado.

Estos resultados resaltan que la mayoría de los participantes tuvo una percepción positiva sobre la información que el reclutador tenía acerca del puesto y sus características durante la entrevista. La ausencia de participantes que indicaran que el reclutador estaba nada informado

sugiere que en general los candidatos consideraron que el reclutador tenía un nivel de conocimiento adecuado sobre el puesto.

¿El reclutador le explicó claramente los requisitos y responsabilidades del trabajo y del puesto al que aplicó?



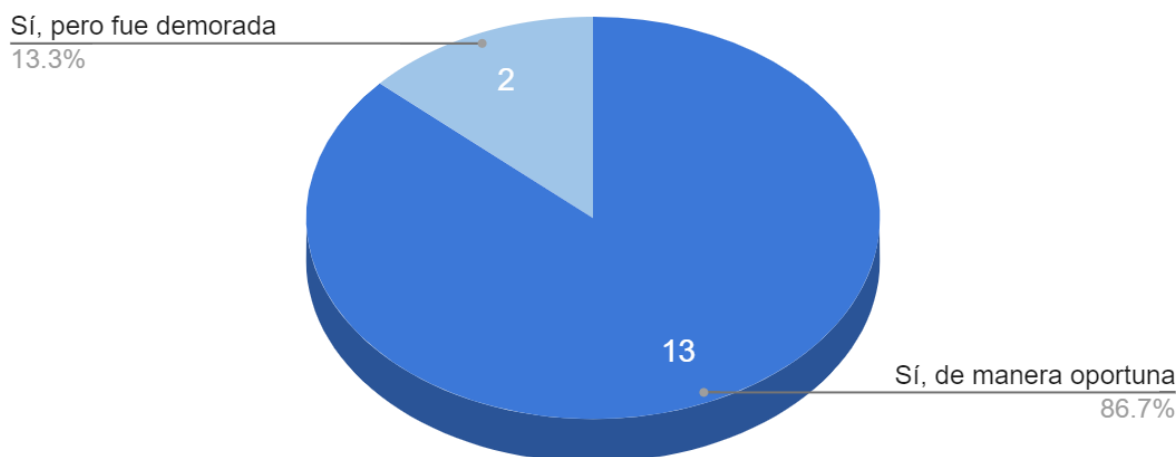
<i>¿El reclutador le explicó claramente los requisitos y responsabilidades del trabajo y del puesto al que aplicó?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	13	86.7%
<i>No</i>	0	0.0%
<i>Un poco</i>	2	13.3%
TOTAL	15	100%

Se observa que la gran mayoría de los participantes (86.7%) indicaron que el reclutador les explicó claramente los requisitos y responsabilidades del trabajo y del puesto al que aplicaron. Ningún participante respondió "no", lo que indica que ningún candidato percibió que la explicación no fue clara. Un pequeño porcentaje de participantes (13.3%) mencionó que la explicación fue "un poco" clara.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los candidatos tuvo una experiencia positiva en términos de claridad en la comunicación por parte del reclutador sobre los requisitos y

responsabilidades del puesto. La ausencia de respuestas negativas refleja que los candidatos en general consideraron que la información proporcionada por el reclutador fue satisfactoria.

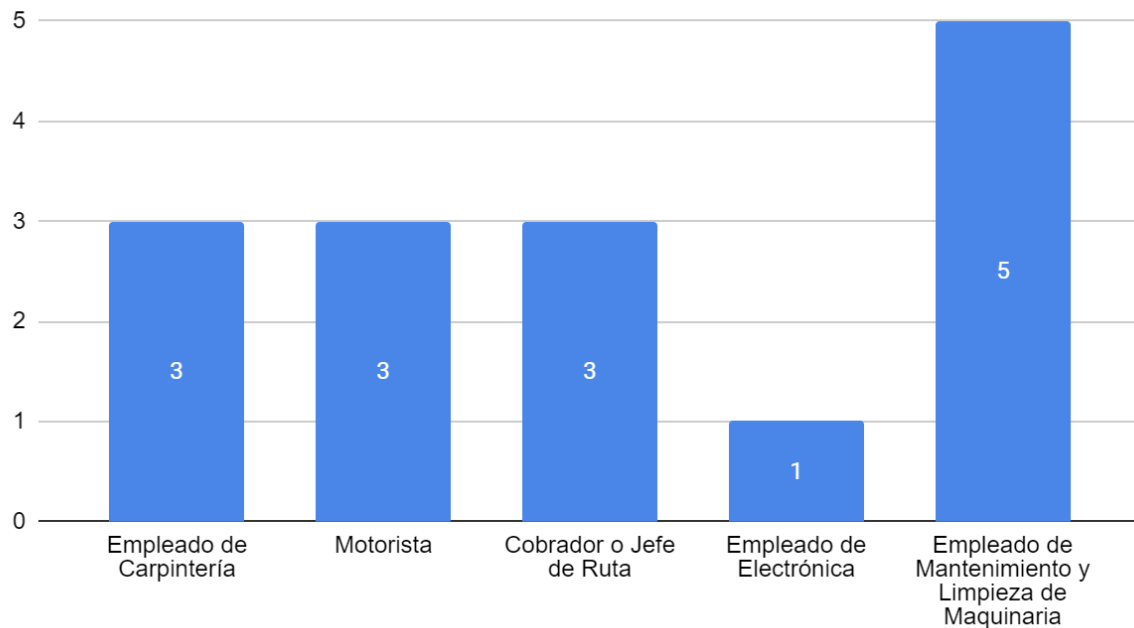
¿Recibió retroalimentación o comunicación sobre su estado en el proceso de selección?



<i>¿Recibió retroalimentación o comunicación sobre su estado en el proceso de selección?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sí, de manera oportuna</i>	13	86.7%
<i>Sí, pero fue demorada</i>	2	13.3%
<i>No</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

La mayoría de los participantes (86.7%) informó que si recibió retroalimentación sobre su estado en el proceso de selección de manera oportuna. Esto sugiere que el proceso de comunicación durante el proceso de selección fue eficiente para la mayoría de los encuestados. Un pequeño porcentaje (13.3%) mencionó que la retroalimentación que recibieron fue demorada. Aunque es un porcentaje menor, esta información puede ser importante ya que podría indicar áreas de mejora en la gestión de la retroalimentación. Es notable que ningún participante respondió "No" a la pregunta, lo que sugiere que todos los encuestados tuvieron alguna forma de comunicación sobre su estado en el proceso de selección.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?



<i>¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Motorista</i>	3	20.0%
<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	3	20.0%
<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	5	33.3%
<i>Empleado de Electrónica</i>	1	6.7%
<i>Empleado de Carpintería</i>	3	20.0%
TOTAL	15	100%

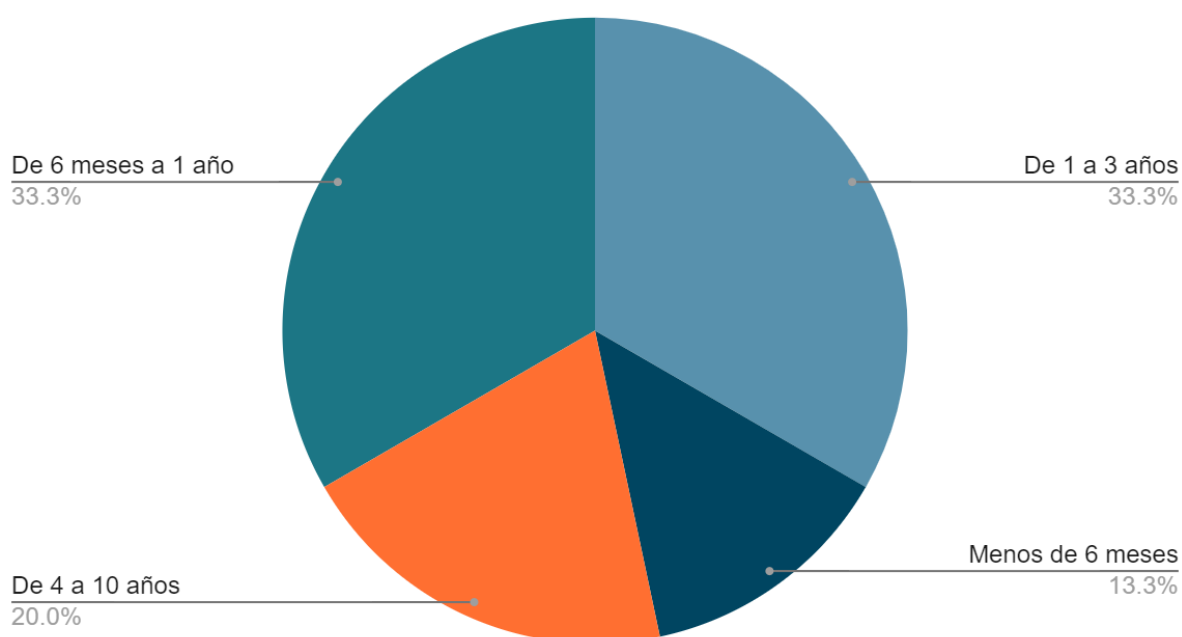
Se observa que las posiciones más comunes dentro de la empresa, según la respuesta de los participantes, son "Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria" con un 33.3%, seguido de "Motorista", "Cobrador o Jefe de Ruta" y "Empleado de Carpintería" todas con un 20.0%. La posición de "Empleado de Electrónica" representa la minoría con un 6.7%.

Estos resultados proporcionan una idea de la distribución de roles y funciones dentro de la empresa según la percepción de los participantes. La diversidad de roles dentro de la empresa es notable, ya que se mencionan cinco categorías diferentes de posiciones. Esto puede indicar

que la empresa tiene un equipo diverso y desempeña una variedad de funciones dentro de sus operaciones.

La presencia de varias posiciones dentro de la categoría de mantenimiento y limpieza de maquinaria sugiere la importancia de esta área en la organización. La presencia de solamente un empleado de electrónica indica que este rol es más especializado o menos frecuente en la empresa.

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?



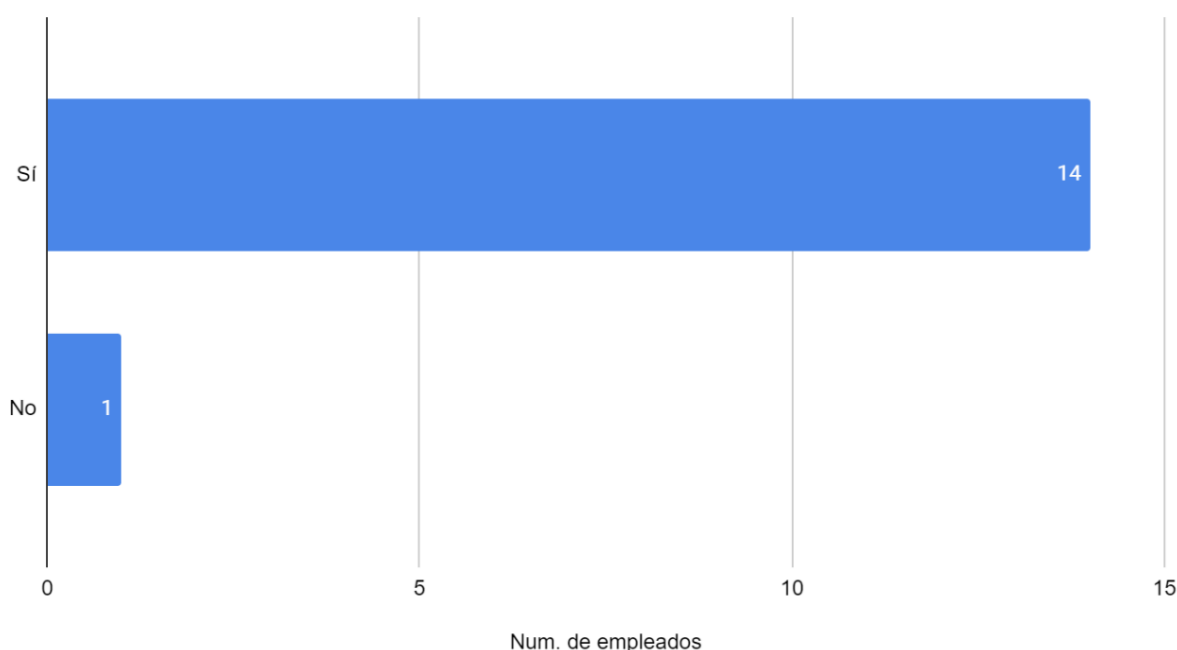
<i>¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Menos de 6 meses</i>	2	13.3%
<i>De 6 meses a 1 año</i>	5	33.3%
<i>De 1 a 3 años</i>	5	33.3%
<i>De 4 a 10 años</i>	3	20.0%
<i>De 11 años en adelante</i>	0	0.0%
TOTAL	15	100%

Estos resultados proporcionan información relevante sobre la antigüedad de los empleados en la empresa. Es interesante notar que la mayoría de los participantes se encuentra en las categorías de "De 6 meses a 1 año" y "De 1 a 3 años", ambas representando un 33.3% cada una.

Esto indica que hay una distribución equilibrada en cuanto a empleados con una experiencia laboral relativamente reciente y aquellos que han estado en la empresa por un periodo moderado de tiempo.

El hecho de que no haya participantes con más de 11 años de experiencia sugiere que en esta muestra no se encuentran empleados con una larga trayectoria en la empresa. Esto podría tener implicaciones para la retención y desarrollo de talento interno a largo plazo.

¿Recibió capacitación al momento de empezar a trabajar?



<i>¿Recibió capacitación al momento de empezar a trabajar?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	14	93.3%
<i>No</i>	1	6.7%
TOTAL	15	100%

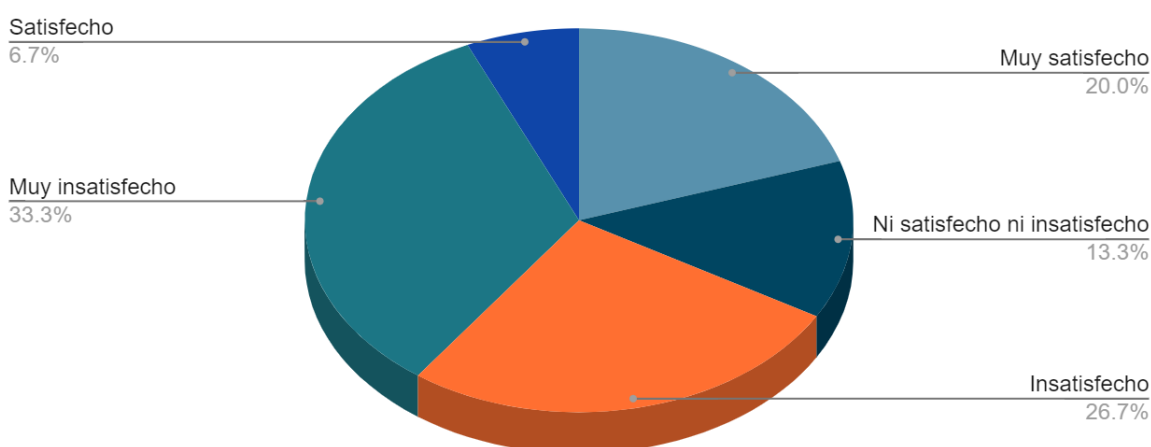
Estos resultados brindan una visión clara de la prevalencia de la capacitación proporcionada a los empleados al momento de unirse a la empresa. La gran mayoría de los participantes (93.3%) indicó que recibió capacitación al comenzar a trabajar. Esto sugiere que la empresa se preocupa

por proporcionar una introducción adecuada a sus nuevos empleados para que puedan realizar sus tareas de manera efectiva y entender las políticas y procedimientos.

La baja proporción de participantes (6.7%) que respondió "No" a la pregunta sobre la capacitación podría indicar que, en general, la empresa valora la formación y el desarrollo de habilidades de su personal desde el inicio de su empleo.

Estos resultados pueden ser utilizados para evaluar la efectividad de los programas de inducción y capacitación y para identificar posibles áreas de mejora en la formación inicial de los empleados.

En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de capacitación de Game Store?



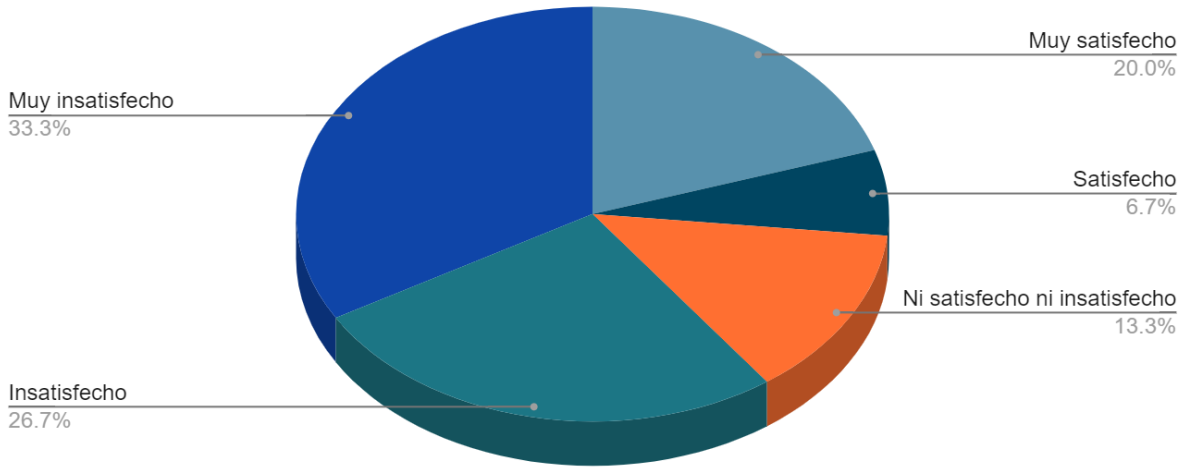
<i>En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de capacitación de Game Store?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy satisfecho</i>	3	20.0%
<i>Satisfecho</i>	1	6.7%
<i>Ni satisfecho ni insatisfecho</i>	2	13.3%
<i>Insatisfecho</i>	4	26.7%
<i>Muy insatisfecho</i>	5	33.3%
TOTAL	15	100%

De acuerdo con la información recopilada, la mayoría de los empleados (33.3%) indicó que se encuentran muy insatisfechos con el proceso de capacitación de la compañía, mientras que un 25.7% indicó que se encuentran únicamente insatisfechos con el proceso de capacitación de la empresa. Si se suman los porcentajes de empleados insatisfechos ("Insatisfecho" y "Muy insatisfecho"), se obtiene un 60% de insatisfacción en total.

Únicamente el 20.0% de los empleados están muy satisfechos y un 6.7% se encuentran solamente satisfechos. Si se suman los porcentajes de empleados satisfechos ("Satisfecho" y "Muy satisfecho"), se obtiene un 26.7% de satisfacción en total. Esto indica que hay un margen significativo para mejorar la satisfacción de los empleados en relación con la capacitación. El 13.3% de los empleados no se consideran ni satisfechos ni insatisfechos con el proceso de capacitación de la empresa.

Estos resultados muestran que siendo las categorías "Muy insatisfecho" e "Insatisfecho", las más numerosas, los empleados expresan un nivel extremo de insatisfacción con el proceso de capacitación, lo cual es una preocupación significativa, ya que los empleados muy insatisfechos pueden traer consecuencias negativas a la empresa como ser menos productivos y más propensos a abandonar su puesto.

En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de contratación de Game Store?

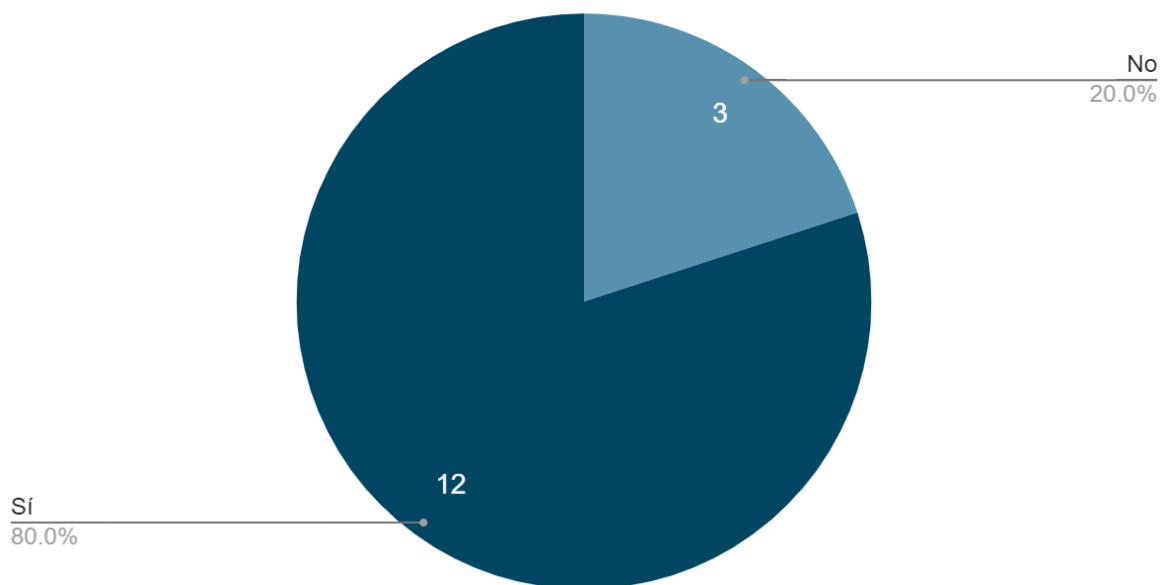


<i>En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de contratación de Game Store?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Muy satisfecho</i>	3	20.0%
<i>Satisfecho</i>	1	6.7%
<i>Ni satisfecho ni insatisfecho</i>	2	13.3%
<i>Insatisfecho</i>	4	26.7%
<i>Muy insatisfecho</i>	5	33.3%
TOTAL	15	100%

Estos resultados proporcionan información valiosa sobre la percepción de los empleados en relación con el proceso de contratación de la empresa. La mayoría de los participantes (33.3%) indicó que está "Muy insatisfecho" con este proceso, seguido por un 26.7% que se declaró "Insatisfecho". En contraste, solo el 20.0% de los participantes se mostró "Muy satisfecho", un 6.7% como "Satisfecho" y un 13.3% como "Ni satisfecho ni insatisfecho". La diversidad de respuestas indica que hay una variedad de opiniones sobre la efectividad del proceso de contratación de Game Store. Sin embargo, los resultados sugieren que la mayoría de los

participantes expresan algún nivel de insatisfacción con este proceso. Esto podría indicar áreas de mejora en el proceso de contratación de la empresa.

¿Hay algún aspecto del proceso de reclutamiento de Game Store que considere que podría mejorarse?



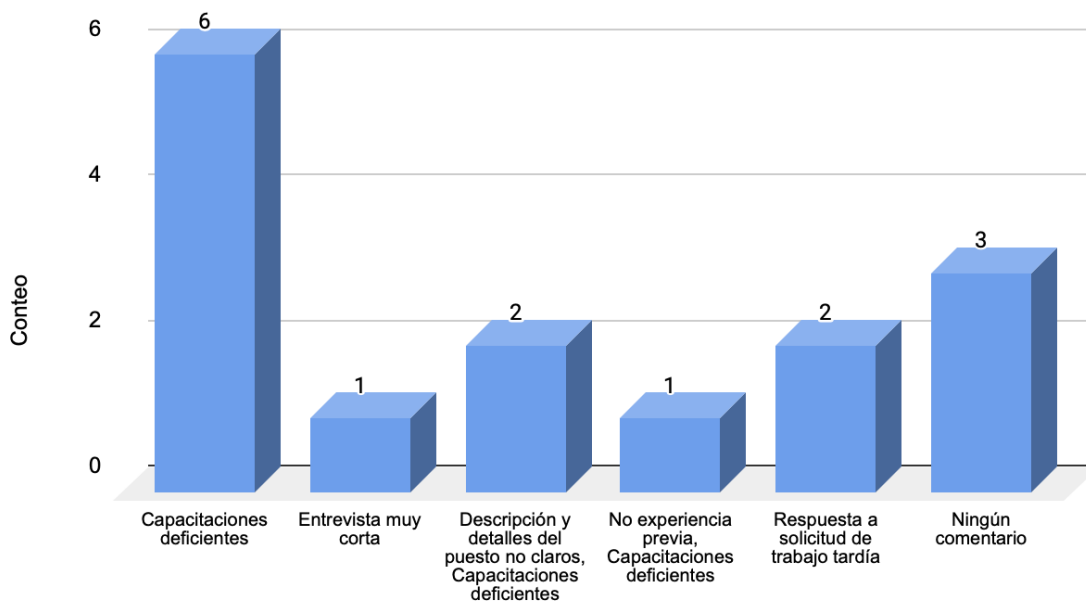
<i>¿Hay algún aspecto del proceso de reclutamiento de Game Store que considere que podría mejorarse?</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	12	80.0%
<i>No</i>	3	20.0%
TOTAL	15	100%

Estos resultados reflejan que la gran mayoría de los participantes (80.0%) considera que existen aspectos en el proceso de reclutamiento de la empresa que podrían mejorarse. Esto sugiere que hay un espacio de oportunidad para evaluar y revisar el proceso actual y realizar ajustes con el objetivo de optimizarlo y satisfacer mejor las expectativas y necesidades de los candidatos.

La proporción más pequeña de participantes (20.0%) que respondió "No" a la pregunta podría indicar que algunos candidatos perciben el proceso de reclutamiento como efectivo y bien estructurado, sin embargo, la mayoría siente que hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras.

Los resultados de esta pregunta pueden ser utilizados por la empresa para identificar las áreas específicas que los candidatos consideran que necesitan mejoras y para llevar a cabo ajustes en el proceso de reclutamiento que puedan aumentar la satisfacción de los candidatos y la eficiencia en la contratación de personal.

Si escogió "Si" en la pregunta anterior, por favor explique:



<i>Si escogió "Si" en la pregunta anterior, por favor explique:</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Capacitaciones deficientes</i>	6	40.0%
<i>Entrevista muy corta</i>	1	6.7%
<i>Descripción y detalles del puesto no claros, Capacitaciones deficientes</i>	2	13.3%
<i>No experiencia previa, Capacitaciones deficientes</i>	1	6.7%
<i>Respuesta a solicitud de trabajo tardía</i>	2	13.3%
<i>Ningún comentario</i>	3	20.0%
TOTAL	15	100%

De los empleados que respondieron "Sí" a la pregunta anterior, la cual hace referencia a considerar si hay algún aspecto a mejorar en el proceso de reclutamiento de la empresa, muchos de los empleados respondieron que las capacitaciones brindadas por la empresa son deficientes. Se analizaron todas las respuestas breves de los empleados y se observa que a los empleados

les gustaría que se mejorara el proceso de capacitación de la empresa, varios también comentaron que los detalles de su puesto al momento de la entrevista no fueron muy claros y que la respuesta a su solicitud de trabajo fue muy tardía. Es importante que la empresa tome en cuenta las sugerencias de sus empleados con el fin de que puedan mejorar sus procesos y así puedan ser capaces de tomar las mejores decisiones en base al bienestar de sus empleados.

Cruce de variables

Nivel educativo más alto alcanzado * Edad						
Recuento		Edad:				Total
		<i>De</i> <i>18-24</i>	<i>De</i> <i>25-34</i>	<i>De</i> <i>35-44</i>	<i>De</i> <i>45-54</i>	
Nivel educativo más alto alcanzado:	<i>Educación primaria</i>	0	0	1	0	1
	<i>Educación secundaria</i>	0	1	4	1	6
	<i>Educación técnica</i>	1	2	1	0	4
	<i>Educación universitaria (licenciatura)</i>	1	2	1	0	4
Total		2	5	7	1	15

De acuerdo con la información recopilada, el nivel académico que más predomina entre los encuestados es la educación secundaria, sin embargo, la mayoría de los encuestados tienen niveles educativos más altos que incluyen educación técnica y universitaria (licenciatura). Estos dos grupos combinados representan el 53.3% de la muestra.

A lo largo de los grupos de edad (de 18-24, 25-34, 35-44 y 45-54), se observa una distribución diversa de niveles educativos. Esto indica que la educación no está fuertemente correlacionada con una franja de edad específica en la muestra.

El nivel de educación secundaria es relevante en todos los grupos de edad, pero es más predominante en el grupo de 35-44 años, con cuatro encuestados que tienen este nivel educativo. También es interesante notar que uno de los encuestados en el grupo de 35-44 años tiene la educación primaria como su nivel educativo más alto alcanzado. Esto podría ser una consideración importante en términos de desarrollo y capacitación en el lugar de trabajo.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa? * Edad						
Recuento						
		Edad:				Total
		<i>De 18-24</i>	<i>De 25-34</i>	<i>De 35-44</i>	<i>De 45-54</i>	
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?	<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	1	2	0	0	3
	<i>Empleado de Carpintería</i>	0	1	2	0	3
	<i>Empleado de Electrónica</i>	0	0	1	0	1
	<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	1	2	2	0	5
	<i>Motorista</i>	0	0	2	1	3
Total		2	5	7	1	15

De acuerdo con la información recopilada, la mayoría de los empleados se encuentran en el rango de edad de entre 35 y 44 años, siendo estos en su mayoría los empleados de carpintería, electrónica y motoristas y parte de los empleados de mantenimiento y limpieza de maquinaria. También hay un alto rango de empleados entre las edades de 25 y 34 años, siendo estos en su mayoría los cobradores o jefes de ruta y parte de los empleados de mantenimiento y limpieza de maquinaria. Solamente un empleado se encuentra en el rango de edad de entre 45 y 54 años, siendo este uno de los motoristas de la empresa. Estos resultados pueden ser útiles para comprender mejor la composición de la fuerza laboral en términos de edades y posiciones dentro de la empresa, indicando que los motoristas son los empleados de mayor edad en la

empresa, y los cobradores y empleados de mantenimiento y limpieza de maquinaria los más jóvenes.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa? * ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?						
Recuento						
		¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?				Total
		<i>De 1 a 3 años</i>	<i>De 4 a 10 años</i>	<i>De 6 meses a 1 año</i>	<i>Menos de 6 meses</i>	
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?	<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	1	1	1	0	3
	<i>Empleado de Carpintería</i>	1	1	0	1	3
	<i>Empleado de Electrónica</i>	0	0	0	1	1
	<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	1	1	3	0	5
	<i>Motorista</i>	2	0	1	0	3
Total		5	3	5	2	15

Se puede observar en el análisis entre las variables posición actual y tiempo de servicio en la empresa que los tres empleados con la mayor antigüedad en la compañía (entre 4 y 10 años) son: 1 cobrador o jefe de ruta, 1 empleado de carpintería y 1 de mantenimiento y limpieza de maquinaria. Sin embargo, la mayoría de los empleados llevan entre 6 meses y 3 años trabajando en su posición actual. Los empleados que llevan menos de 6 meses en la compañía son 2: 1 de carpintería y 1 de electrónica, siendo el de electrónica el único empleado en su campo de trabajo y aun así es uno de los más nuevos en la empresa.

¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen * ¿Cómo se enteró de la oferta laboral? * ¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?					
Recuento					
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?			¿Cómo se enteró de la oferta laboral?		Total
			<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	<i>Por medio de recomendación</i>	
<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	2		2
		<i>Experiencia, Curriculum vitae, Cartas de Recomendaciones</i>	1		1
	Total		3		3
<i>Empleado de Carpintería</i>	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Experiencia</i>	0	2	2
		<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	1	0	1
	Total		1	2	3
<i>Empleado de Electrónica</i>	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	1		1
	Total		1		1
<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Curriculum vitae</i>	1	1	2
		<i>Curriculum vitae, Cartas de Recomendaciones</i>	0	1	1

		<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	1	1	2
	Total		2	3	5
<i>Motorista</i>	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	2	1	3
	Total		2	1	3
Total	¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen	<i>Curriculum vitae</i>	1	1	2
		<i>Curriculum vitae, Cartas de Recomendaciones</i>	0	1	1
		<i>Experiencia</i>	0	2	2
		<i>Experiencia, Curriculum vitae</i>	7	2	9
		<i>Experiencia, Curriculum vitae, Cartas de Recomendaciones</i>	1	0	1
		Total	9	6	15

Las variables cruzadas entre requisitos o documentos exigidos para su posición, cómo se enteró de la oferta laboral y su posición actual dentro de la empresa muestran un resultado en donde la mayoría de los empleados se enteraron de la vacante mediante agencia de colocación de empleos, siendo los cobradores o jefes de ruta, empleado de electrónica y motoristas las posiciones que más se enteraron mediante la agencia de empleos. Asimismo, los requisitos más comunes que les exigieron a estas mismas posiciones fueron experiencia y su curriculum vitae. Solo 6 empleados se enteraron de la oferta mediante recomendación, siendo en su mayoría los

empleados de carpintería y mantenimiento de maquinaria, e igual que al resto de los empleados los requisitos más comunes que les exigieron fueron experiencia y su curriculum vitae. Este análisis resalta las tendencias comunes en los requisitos de experiencia y curriculum vitae para todas las posiciones, así como en la fuente de reclutamiento a través de agencias de colocación de empleos.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa? * ¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?				
Recuento				
		¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?		Total
		<i>Pocos días</i>	<i>Semanas</i>	
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?	<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	3	0	3
	<i>Empleado de Carpintería</i>	3	0	3
	<i>Empleado de Electrónica</i>	1	0	1
	<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	5	0	5
	<i>Motorista</i>	1	2	3
Total		13	2	15

Se puede notar que la mayoría de los empleados en todas las posiciones esperaron pocos días para obtener una respuesta a su solicitud de empleo. Sin embargo, de los 15 empleados, 2 en la posición de Motorista tuvieron que esperar semanas para obtener una respuesta. Este análisis muestra que la mayoría de los candidatos en todas las posiciones obtuvieron una respuesta en pocos días, lo que sugiere un proceso de selección relativamente rápido. Sin embargo, en la posición de Motorista, hubo 2 candidatos que experimentaron un tiempo de espera más prolongado, de semanas, antes de recibir una respuesta. Esto podría indicar que el proceso de selección para esa posición particular fue más largo o complicado en comparación con las otras.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa? * ¿Cree que el reclutador estaba informado bien del puesto y sus características al momento de realizarle la entrevista?					
Recuento					
		¿Cree que el reclutador estaba informado bien del puesto y sus características al momento de realizarle la entrevista?			Total
		<i>Algo informado</i>	<i>Bien informado</i>	<i>Muy bien informado</i>	
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?	<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	0	0	3	3
	<i>Empleado de Carpintería</i>	0	1	2	3
	<i>Empleado de Electrónica</i>	0	0	1	1
	<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	2	1	2	5
	<i>Motorista</i>	0	1	2	3
Total		2	3	10	15

Las variables cruzadas entre la posición actual dentro de la empresa y la percepción de los candidatos sobre si el reclutador estaba informado sobre el puesto y sus características al realizar la entrevista muestran que la mayoría de los puestos indicaron que el reclutador si estaba muy bien informado sobre el puesto y sus características a la hora de realizar las entrevistas, sin embargo, 2 empleados de mantenimiento y limpieza de maquinaria indicaron que el reclutador estaba solamente “algo informado”. Hubo 3 empleados que consideraron que el reclutador estaba "bien informado" y estos fueron: 1 empleado de carpintería, 1 de mantenimiento y limpieza de maquinaria y 1 motorista. Este análisis indica que, en su mayoría, los empleados tuvieron una percepción positiva de que el reclutador estaba bien o muy bien informado sobre el puesto y sus características al momento de la entrevista. Sin embargo, hubo algunos empleados de mantenimiento y limpieza que consideraron que el reclutador estaba "algo

informado", lo que podría indicar que, en algunos casos, hubo margen de mejora en la preparación del reclutador para la entrevista.

¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa? * En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de capacitación de Game Store?							
Recuento							
		En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de capacitación de Game Store?					Total
		<i>Insatisfecho</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>	<i>Ni satisfecho ni insatisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?	<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	2	1	0	0	0	3
	<i>Empleado de Carpintería</i>	0	0	2	1	0	3
	<i>Empleado de Electrónica</i>	1	0	0	0	0	1
	<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	1	4	0	0	0	5
	<i>Motorista</i>	0	0	1	1	1	3
Total		4	5	3	2	1	15

Se puede comprobar que la mayor parte de los empleados no están satisfechos con el proceso de capacitación de la empresa, siendo en su mayoría los cobradores y empleado de electrónica los que están insatisfechos, y los de mantenimiento y limpieza de maquinaria los que están muy insatisfechos. De los 15 empleados, solo 2 empleados de carpintería y 1 motorista son los que están muy satisfechos con las capacitaciones de la empresa, y ya únicamente 1 motorista es el que está satisfecho.

¿Cómo se enteró de la oferta laboral? * En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de contratación de Game Store? * ¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?								
Recuento								
¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?			En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de contratación de Game Store?					Total
			<i>Insatisfecho</i>	<i>Muy insatisfecho</i>	<i>Muy satisfecho</i>	<i>Ni satisfecho ni insatisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	
<i>Cobrador o Jefe de Ruta</i>	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>		2	1			3
	Total			2	1			3
<i>Empleado de Carpintería</i>	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>			1	0		1
		<i>Por medio de recomendación</i>			1	1		2
	Total				2	1		3
<i>Empleado de Electrónica</i>	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	1					1
	Total		1					1
<i>Empleado de Mantenimiento y Limpieza de Maquinaria</i>	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	0	2				2
		<i>Por medio de recomendación</i>	2	1				3
	Total			2	3			5

<i>Motorista</i>	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	1			0	1	2
		<i>Por medio de recomendación</i>	0			1	0	1
	Total			1			1	1
Total	¿Cómo se enteró de la oferta laboral?	<i>Mediante agencia de colocación de empleos</i>	2	4	2	0	1	9
		<i>Por medio de recomendación</i>	2	1	1	2	0	6
	Total			4	5	3	2	1

Está claro que la mayoría de los empleados están o insatisfechos o muy insatisfechos con el proceso de contratación de la empresa. Sin embargo, es importante recalcar el proceso por cada puesto, por lo que, los cobradores, quienes fueron totalmente contratados mediante una agencia de colocación de empleos están la mayoría muy insatisfechos con su proceso de contratación. Los empleados de carpintería que fueron reclutados por ambos medios (agencia de empleo y recomendación) están en su mayoría muy satisfechos con su proceso de contratación, a diferencia del único empleado de electrónica, quien fue reclutado mediante una agencia de empleo y está insatisfecho con el proceso llevado a cabo. Los empleados de mantenimiento que fueron reclutados por agencia de empleo están muy insatisfechos y los que fueron por recomendación están en su mayoría únicamente insatisfechos. De los 3 motoristas, hay una opinión más variada, ya que 1 está insatisfecho, 1 no está ni satisfecho ni insatisfecho y el otro si está satisfecho con el proceso de contratación.

4.3 Propuesta de mejora

1. Contratación de un asistente de electrónica.

Debido a la carga diaria de trabajo que el actual y único empleado de electrónica acumula, es esencial incorporar un asistente de electrónica para mejorar la eficiencia y la capacidad del equipo de electrónica.

2. Capacitación y desarrollo del capacitador interno.

Capacitar al capacitador interno es crucial para el crecimiento y la eficiencia de la organización. Un capacitador interno eficaz es capaz de acelerar el proceso de aprendizaje y desarrollo del personal, logrando así reducir el tiempo de inducción a la empresa.

3. Capacitación sobre el ambiente laboral a todos los empleados de mantenimiento.

Los empleados de mantenimiento enfrentan desafíos únicos en su labor diaria, por lo que la capacitación sobre el ambiente laboral es fundamental para fomentar un entorno de trabajo seguro, saludable y productivo.

4. Implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las capacitaciones a lo largo del tiempo.

Es fundamental que las capacitaciones llevadas a cabo en la empresa tengan un sistema de seguimiento que les permita asegurarse que estas capacitaciones están siendo efectivas y relevantes con el tiempo.

5. Delegar al departamento de Recursos Humanos como el encargado de llevar a cabo los procesos de reclutamiento y contratación.

Debido a que la empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos, es esencial que este departamento sea responsable de reclutar y contratar personal, garantizando una mayor eficiencia, coherencia y cumplimiento normativo en la selección de nuevos empleados.

6. Definir perfiles de puesto detallados que especifiquen las responsabilidades, habilidades requeridas, experiencia deseada y competencias necesarias para cada posición del área de mantenimiento.

Debido a que la empresa no cuenta con perfiles detallados para cada puesto, es esencial la definición de estos perfiles para una gestión de recursos humanos efectiva que permita identificar y contratar candidatos adecuados para cada posición.

4.4 Implementación de los cambios

4.4.1 Cronograma de aplicación

GAME STORE S.A DE C.V.													
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A REALIZAR													
Actividad	Responsable	MES 1				MES 2				MES 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Contratar asistente de electrónica	Gerente General y Dpto. de RRHH												
Capacitación y desarrollo del capacitador interno	Dpto. de RRHH												
Capacitación sobre ambiente laboral	Dpto. de RRHH												
Seguimiento de las capacitaciones	Gerente General												
Delegar a RRHH como encargado de contrataciones	Gerente General Dpto. De RRHH												
Desarrollar perfiles de puesto	Gerente General Dpto. De RRHH												

4.4.2 Detalle de cambios y responsables de su ejecución

1. Contratación de un asistente de electrónica.

El contratar a un nuevo empleado como asistente de electrónica permitirá a la empresa diversificar sus capacidades técnicas. Este empleado sería capaz de brindar asistencia técnica al otro miembro del equipo de electrónica que ya labora en la empresa, para que este pueda cumplir más su función como capacitador de los empleados. El actual empleado de electrónica es el único empleado en su área y es el que también brinda las capacitaciones a los demás empleados, por lo que brindarle un ayudante podría servirle como apoyo en las reparaciones de tarjetas y cableado de las máquinas, permitiéndole tener más tiempo para dedicarse a las capacitaciones de los demás trabajadores.

Responsable: Gerente General (Sr. Carlos Tang) y departamento de Recursos Humanos.

2. Capacitación y desarrollo del capacitador interno.

Brindar capacitaciones al capacitador es una iniciativa valiosa para mejorar la calidad de la formación y el desarrollo del personal encargado de capacitar a otros. La actualización constante de habilidades y conocimientos es esencial para mantener la calidad de la formación interna de una compañía, por lo que se propone brindar al capacitador de Game Store (quien también es el actual empleado de electrónica) unas capacitaciones con el fin de mejorar sus habilidades de comunicación y enseñanza, de esa manera se puede fortalecer su capacidad de brindar capacitaciones eficientes y de calidad para los empleados. Los temas de capacitación pueden incluir métodos de enseñanza efectivos y habilidades de comunicación efectiva.

Responsable: Departamento de Recursos Humanos

3. Capacitación sobre el ambiente laboral a empleados de mantenimiento.

Brindar a los empleados de mantenimiento capacitaciones sobre un ambiente laboral saludable y productivo puede tener un impacto positivo en la cultura y el clima organizacional de Game Store. Es muy importante que los empleados sepan sobre los ambientes laborales tóxicos y los efectos que tiene en la empresa, por lo que el brindar estas capacitaciones ayudará a crear un entorno de trabajo más armonioso, donde los empleados se sientan valorados, respetados y capacitados para abordar desafíos laborales de manera efectiva. Además, esto puede contribuir a la retención de talento y al aumento de la satisfacción de los empleados.

Responsable: Departamento de Recursos Humanos

4. Implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las capacitaciones a los empleados a lo largo del tiempo.

Se debe recopilar retroalimentación de los empleados sobre la calidad de las capacitaciones que estarán recibiendo y realizar ajustes según sea necesario. Esta información puede ayudar a identificar si las capacitaciones están teniendo un impacto positivo o si aún se requieren ajustes adicionales. Esto permitirá saber si el capacitador interno en realidad está equipado con las habilidades necesarias para transmitir eficazmente el conocimiento a los otros empleados y también para saber si la capacitación que se le brindará a él está dando frutos. También ayudará a saber si las capacitaciones sobre el ambiente laboral están teniendo un efecto positivo en los empleados y su convivencia. Esta retroalimentación de los empleados deberá ser recopilada a final de cada mes.

Responsable: Gerente General (Sr. Carlos Tang).

5. Delegar al departamento de Recursos Humanos como el encargado de llevar a cabo los procesos de reclutamiento y contratación.

La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos, un departamento que cuenta con profesionales capaces de reclutar personal calificado. Por lo que, se propone que este departamento sea el encargado de llevar a cabo las tareas de búsqueda, selección y evaluación de candidatos, con el fin de identificar el talento adecuado y representar la cultura de la empresa.

Responsables: Gerente General (Sr. Carlos Tang) y departamento de Recursos Humanos.

6. Definir perfiles de puesto detallados que especifiquen las responsabilidades, habilidades requeridas, experiencia deseada y competencias necesarias para cada posición del área de mantenimiento.

Crear perfiles de puesto detallados es fundamental para garantizar una contratación efectiva y alinear las expectativas tanto de la empresa como de los candidatos. La definición y desarrollo del perfil de cada puesto de mantenimiento ayudará a los reclutadores a seleccionar candidatos que se ajusten perfectamente a las necesidades de la empresa, de esta manera, se evita un bajo desempeño y una alta rotación de personal.

Responsables: Gerente General (Sr. Carlos Tang) y departamento de Recursos Humanos.

Perfil del Puesto para Personal de Mantenimiento (Área de Carpintería, Electrónica y Mantenimiento):

Nombre del Puesto: Técnico de Mantenimiento Multidisciplinario
Nivel Educativo:

<ul style="list-style-type: none"> • Título técnico en una de las siguientes áreas: Carpintería, Electrónica, Mecatrónica o áreas relacionadas.
<p>Experiencia:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 3 años de experiencia en trabajos de mantenimiento en las áreas de Carpintería, Electrónica, o Mecatrónica, con conocimientos específicos en el mantenimiento de tarjetas y marcadores electrónicos.
<p>Competencias Técnicas:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Carpintería: Conocimiento sólido en el uso de herramientas y maquinaria de carpintería, habilidades en la fabricación y reparación de estructuras y mobiliario de madera.
<ul style="list-style-type: none"> • Electrónica - Tarjetas y Marcadores: Experiencia en diagnóstico, reparación y mantenimiento de tarjetas electrónicas, marcadores y sistemas de control utilizados en máquinas tragamonedas y equipos de entretenimiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de Limpieza de Maquinaria Tragamonedas: Conocimientos en mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria tragamonedas, incluyendo limpieza, lubricación y ajustes.
<p>Habilidades Técnicas:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para interpretar planos y diagramas técnicos.
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para solucionar problemas técnicos de manera efectiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Destreza manual y habilidades prácticas en el manejo de herramientas y equipos.
<p>Habilidades Blandas:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y colaboración efectiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y precisa.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con plazos.

Otros Requisitos:
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para trabajar en horarios rotativos, incluyendo turnos nocturnos y fines de semana, según sea necesario.
<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la seguridad en el lugar de trabajo y cumplimiento de las normativas aplicables.
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para capacitarse y mantenerse actualizado en nuevas tecnologías y métodos de mantenimiento.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El proceso actual de reclutamiento y selección de Game Store inicia con la búsqueda de candidatos del área de mantenimiento mediante la agencia de colocación de empleos Sercol o por recomendaciones de otros empleados. Este proceso es llevado a cabo por el Gerente General de la empresa, donde mediante una entrevista no estructurada él logra captar al candidato más adecuado para un determinado puesto del área de mantenimiento de la empresa. El Gerente General basa su decisión en criterios como habilidades, aptitudes y disposición de aprender del candidato, concluyendo así su proceso de contratación.
2. La situación actual en Game Store se define por la carencia de una estructura completa y de etapas esenciales en su proceso de reclutamiento y selección, lo que impide que dicho proceso alcance su máximo nivel de efectividad. Esto sugiere que hay áreas de mejora en la gestión del recurso humano de la empresa, donde el proceso que implementa el Gerente General lleva a la contratación de empleados que no poseen las habilidades, experiencia o idoneidad necesarias para desempeñar eficazmente las

funciones de los puestos de mantenimiento. La falta de un proceso de selección adecuado crea tensiones y conflictos en el equipo de mantenimiento, lo que afecta negativamente el ambiente laboral y la moral de los empleados.

3. No se logró identificar las habilidades y competencias técnicas necesarias para cada puesto del área de mantenimiento. Esto se debe a que la empresa no tiene claramente definido los perfiles de cada puesto, lo que genera una falta de alineación entre las expectativas de contratación y las necesidades reales del negocio. Esta falta de claridad en la definición de perfiles de trabajo específicos ha generado desafíos significativos en el proceso de reclutamiento y selección, así como en la retención de personal de mantenimiento calificado. La empresa se enfrenta a una situación en la que se ve afectada la calidad de sus contrataciones, ya que la falta de definición en este aspecto conduce a la contratación de candidatos que no cumplen completamente con los requisitos del trabajo, contribuyendo así a la alta rotación de personal, ya que los empleados pueden encontrarse en roles para los que no están completamente calificados.
4. El Gerente General de Game Store utiliza como técnica de selección de personal la entrevista personal no estructurada, explorando dos diferentes métodos para encontrar los candidatos a las vacantes de mantenimiento en su empresa: agencia de empleo y recomendación. Ninguna prueba psicométrica, examen médico o test profesional es realizado a los candidatos durante su entrevista.

5.2 Recomendaciones

1. En lugar de entrevistas no estructuradas, se recomienda implementar entrevistas estructuradas que logren seguir un conjunto definido de preguntas y criterios de evaluación. Esto ayudará a estandarizar la evaluación de todos los candidatos y a obtener una visión más objetiva de sus habilidades y competencias. Además, se recomienda

incluir pruebas o evaluaciones específicas para medir las habilidades técnicas o prácticas necesarias para el puesto específico de mantenimiento.

2. Se recomienda que la empresa Game Store considere implementar un proceso de reclutamiento y selección más estructurado y efectivo, que incluya por lo menos los siguientes pasos base:
 - Identificar las necesidades específicas de la empresa, como el número de puestos vacantes, las habilidades requeridas y las expectativas de rendimiento.
 - Desarrollar perfiles de competencias que indiquen las habilidades, conocimientos y cualidades personales necesarias para los puestos.
 - Anunciar las vacantes en una variedad de fuentes y asegurarse de que las ofertas de empleo sean atractivas y claras.
 - Utilizar métodos de selección, como entrevistas estructuradas y pruebas de habilidades, para evaluar a los candidatos de manera más objetiva.
 - Establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el desempeño y la satisfacción del empleado contratado en sus primeros meses.
 - Ofrecer capacitación y desarrollo continuo para el personal de mantenimiento existente.
 - Evaluar y analizar regularmente el proceso de selección para identificar áreas de mejora y ajustar el enfoque según sea necesario.
3. Se recomienda implementar un sistema de bonificación para recompensar el buen desempeño y el cumplimiento de metas por parte de los empleados del área de mantenimiento.
4. Se recomienda proporcionar capacitación al Gerente General en las mejores prácticas de gestión de recursos humanos, reclutamiento, selección y capacitación, junto con la

importancia de contratar a candidatos calificados, ya que esto es una medida crucial para mejorar el proceso de contratación y, en última instancia, el éxito de la empresa.

5. Se recomienda implementar un buzón de sugerencias con la finalidad de que los empleados de mantenimiento comuniquen sus inquietudes y contribuciones de manera efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Arango, R. N. (noviembre de 2011). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia)*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n32/n32a05.pdf>
- Barra, S. L., & Otero, E. R. (2022). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Obtenido de McGraw Hill Education: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196252.pdf>
- Contreras, F. G., & Álvarez, R. S. (agosto de 2008). *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile*. Obtenido de Scielo: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000200005
- Factorial. (marzo de 2018). *Los principales errores a la hora de reclutar y sus consecuencias*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.es/wp-content/uploads/2018/03/29115304/130318-Ndp-7-errores-reclutamiento.pdf>
- González, O. (7 de octubre de 2022). *11 indicadores que llevarán tu proceso de reclutamiento por buen camino*. Obtenido de appvizer: <https://www.appvizer.es/revista/recursos-humanos/reclutamiento/indicadores-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Gumucio, J. R. (julio-diciembre de 2010). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Perspectivas: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Manatal. (2023). *KPI de contratación y formas de potenciarlos con su SaaS de contratación*. Obtenido de Manatal: <https://www.manatal.com/es/blog/boost-recruitment-kpi-saas>
- Municipalidad de San Francisco del Valle. (s.f.). *Manual de Reclutamiento y Selección*. Obtenido de USAID: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00M8SC.pdf
- Pilau, D. R., & Brum, T. M. (2007). *ANÁLISIS DEL COSTE MEDIO DE UNA CONTRATACIÓN EQUIVOCADA EN EMPRESAS DE LA REGIÓN DE LAS MISIONES (RS - BRASIL)*. Obtenido de Revista Científica "Visión de Futuro": <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935467003.pdf>
- Poell, A. (s.f.). *Indicadores clave de rendimiento de selección de personal: Los 12 indicadores más importantes*. Obtenido de softgarden: <https://softgarden.com/es/blog/recruiting-kpis-12-indicadores-mas-importantes/>
- Rh Campus. (2022). *Costo de contratación*. Obtenido de Rh Campus: <https://rhcampus.net/blog/costo-de-contratacion/>
- Salinas, O. M. (marzo de 2002). *EL IMPACTO DE LA SELECCION DE PERSONAL EN LA ORGANIZACION*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/76591285.pdf>: <https://core.ac.uk/download/pdf/76591285.pdf>
- UGT Andalucía. (s.f.). *EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL*. Obtenido de UGT Andalucía: http://www.formacionyempleo.ugt-andalucia.com/uploads/3_4_Proceso_selección_Fases_Pruebas.pdf
- Villegas, K. (junio de 2019). *CONSECUENCIAS DE UNA MALA PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de eumed: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/35-consecuencias-de-una-mala-planificacion-de-los-recursos-humanos.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta a empleados del área de mantenimiento de Game Store

Encuesta sobre el proceso de reclutamiento a empleados del área de mantenimiento de Game Store

Buen día, somos alumnas de la Universidad Virtual de Unitec y estamos llevando a cabo nuestro Proyecto de Graduación, por lo que hacemos la aplicación de esta encuesta con el fin de determinar el proceso de reclutamiento que se llevó a cabo para su contratación en la empresa Game Store. La aplicación de esta encuesta es con fines académicos únicamente y toda la información recopilada es estrictamente confidencial.

Solicitamos su colaboración llenándola. Muchas gracias por su tiempo.

Información Demográfica:

1. Género:
 - Femenino
 - Masculino

2. Edad:
 - De 18-24
 - De 25-34
 - De 35-44
 - De 45-54
 - 55 o más

3. Nivel educativo más alto alcanzado:
 - Educación primaria
 - Educación secundaria
 - Educación técnica
 - Educación universitaria (licenciatura)
 - Posgrado (maestría, doctorado)

Proceso de Reclutamiento:

4. ¿Cómo se enteró de la oferta laboral?
 - Por medio de recomendación
 - Mediante agencia de colocación de empleos
 - Anuncios de empleo en medios de comunicación (periódico, redes sociales, etc.)
 - Su red profesional (LinkedIn, Xing, About.me, etc.)

5. ¿Qué requisitos o documentos le exigieron para su posición? Marque todas las que apliquen.
 - Experiencia
 - Curriculum vitae
 - Antecedentes judiciales
 - Antecedentes policiales

- Diplomas
 - Certificados
 - Cartas de Recomendaciones
6. ¿Cuánto tiempo esperó para obtener una respuesta a su solicitud?
- Pocos días
 - Semanas
 - Mas de un mes

Proceso de Selección:

7. En una escala del 1 al 10, califique la organización y estructura del proceso de selección en Game Store, donde 1 es "Muy insatisfactorio" y 10 es "Muy satisfactorio":
- | | |
|-----|------|
| ○ 1 | ○ 6 |
| ○ 2 | ○ 7 |
| ○ 3 | ○ 8 |
| ○ 4 | ○ 9 |
| ○ 5 | ○ 10 |
8. ¿Cree que el reclutador estaba informado bien del puesto y sus características al momento de realizarle la entrevista?
- Muy bien informado
 - Bien informado
 - Algo informado
 - Nada informado
9. ¿El reclutador le explicó claramente los requisitos y responsabilidades del trabajo y del puesto al que aplicó?
- Si
 - No
 - Un poco
10. ¿Recibió retroalimentación o comunicación sobre su estado en el proceso de selección?
- Sí, de manera oportuna
 - Sí, pero fue demorada
 - No
11. ¿Cuál es su posición actual dentro de la empresa?
- Motorista
 - Cobrador o Jefe de Ruta
 - Empleado de Mantenimiento
 - Empleado de Electrónica
 - Empleado de Carpintería
12. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?
- Menos de 6 meses
 - De 6 meses a 1 año
 - De 1 a 3 años

- De 4 a 10 años
 - De 11 años en adelante
13. ¿Recibió capacitación al momento de empezar a trabajar?
- Si
 - No
14. En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de capacitación de Game Store?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Ni satisfecho ni insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
15. En general, ¿qué tan satisfecho está con el proceso de contratación de Game Store?
- Muy satisfecho
 - Satisfecho
 - Ni satisfecho ni insatisfecho
 - Insatisfecho
 - Muy insatisfecho
16. ¿Hay algún aspecto del proceso de reclutamiento de Game Store que considere que podría mejorarse?
- Si
 - No
17. Si escogió "Si" en la pregunta anterior, por favor explique:
-

Le agradecemos por su tiempo y sus respuestas. Sus opiniones son fundamentales para mejora constante y brindar una experiencia de reclutamiento y contratación más efectiva.

Enlace de la encuesta realizada

<https://forms.gle/H33MuzKEkQL3LRSr6>

Anexo 2. Entrevista al Gerente General de Game Store



Anillo Periférico, ofibodegas Rapaco, Portón N.3, bodega 25. [Tel:2263-2286](tel:2263-2286)

Entrevista con el Gerente General de la Empresa Game store: Técnicas de Contratación de Personal.

Nombre del Gerente General: CARLOS TANG

Fecha de la Entrevista: 21,22 de Agosto y 1 de septiembre de 2023.

Nombre de la Empresa: Game Store

Introducción:

Estimado CARLOS TANG,

Agradecemos su disposición para compartir sus conocimientos y enfoques sobre las técnicas de contratación de personal en Game store. Su experiencia es valiosa para comprender cómo se aborda la selección de talento humano.

Enfoque en las Técnicas de Contratación:

Estrategia de Reclutamiento:

1.-¿Cómo aborda la planificación inicial del reclutamiento de nuevos empleados?

Cuando noto que las diferentes áreas de trabajo les cuesta cumplir sus objetivos diarios, me da a entender que tienen carga laboral y por lo tanto la empresa no cumple con los estándares de calidad en sus mantenimientos de maquinaria y en su funcionamiento.

2.-¿Qué consideraciones influyen en la definición de las posiciones que necesitan ser cubiertas?

Que sea una persona responsable y valoro más que toda la lealtad de cada uno de los colaboradores y que tenga la disposición de aprender en lo que se le asigne, para mí no es fundamental que tenga conocimiento para el área a la que se le está contratando, porque se le

puede capacitar.

Fuentes de Candidatos:

3.- ¿Qué medios o técnicas utiliza para buscar candidatos potenciales?

Por medio de empresa de colocación y recomendaciones.

4.-¿Recurre a portales de empleo, redes profesionales, referencias internas o alguna otra fuente específica?

Si, recurro a una empresa de colocación de personal que se llama sercol, en el cual solicito a dicha empresa el perfil de el personal que se necesita en la empresa.

Entrevistas Estructuradas:

5.-¿Qué enfoque toma al realizar entrevistas con candidatos?

Experiencias anteriores laborales, conocer sobre sus habilidades, debilidades y considero sus aptitudes y tomando eso como referencia se le capacita para el área a la cual se le asignara.

También les explico a lo que GAME STORE se dedica las formas de trabajo sus días de trabajo, salario, beneficios y cuales serán sus funciones dentro de la empresa.

6.-¿Prefiere entrevistas estructuradas con preguntas específicas o entrevistas más conversacionales? ¿Por qué?

Prefiero una conversación, ya que me permite conocer un poco mas con exactitud a la persona.

Evaluación de Candidatos:

Criterios de Selección:

7.- ¿Cuáles son los criterios clave que considera al evaluar a los candidatos?

Responsabilidad, compromiso para cumplir con trabajo asignado, interés por aprender y desarrollar sus habilidades.

8.- ¿Qué aspectos, como habilidades técnicas, experiencia previa o habilidades interpersonales, son especialmente importantes para usted?

Para el área de carpintería que anteriormente hallan trabajado ya con armado de muebles, para

el área de electrónica que tengan conocimiento básico en eléctrica, a los cobradores que sepan de contabilidad o sean astutos con las matemáticas y a los de limpieza de maquinaria me gusta que aprendan aquí.

Evaluación de Habilidades:

9.-¿Utiliza evaluaciones de habilidades, pruebas técnicas o ejercicios prácticos como parte del proceso de selección?

Si, cuando entran a laborar les brindo un mes de aprendizaje, luego se someten a una prueba práctica de lo que se les capacito y si pasan la prueba práctica, pasan ya a laborar con un contrato definitivo según sea el área para la que fue entrenado.

10.-¿En qué situaciones considera que estas evaluaciones son más útiles?

Considero que aquí evaluó si el empleado tiene la capacidad y la habilidad para desarrollarse.

Seguimiento y Toma de Decisiones:

Colaboración con el Equipo:

11.-¿Involucra a otros miembros del equipo en el proceso de entrevista y selección?

NO.

12.-¿Cómo cree que la colaboración entre departamentos puede influir en la elección del candidato adecuado?

No aplica.

Toma de Decisiones:

13.-¿cuáles son los pasos y criterios que utiliza para tomar una decisión final?

Que si demuestra que en el mes de prueba aprendió y emplea bien sus conocimientos definitivamente es un elemento que debe estar en esta empresa.

14.- ¿Qué factores pesan más en esta decisión?

Cierre: responsabilidad y lealtad.

15.- ¿Game store cuenta con departamento de recursos humanos?

Si contamos con un departamento de recursos humanos

16.- ¿El departamento de recursos humanos realiza contrataciones, si su respuesta es no, porque no son ellos los encargados de realizar las contrataciones?

El área de recursos humanos no hace contrataciones porque el área tiene mucha carga laboral.

17.- Cree usted que el departamento de recursos humanos tiene la capacidad de realizar contrataciones eficientes?

En una ocasión la encargada de el área realizo una contratación, siento que es muy técnica para las contrataciones y no evalúa a ciencia cierta si el candidato realmente se encuentra comprometido y con deseo de adquirir nuevas habilidades.

18.- ¿Cuenta con un encargado para capacitaciones, con los conocimientos necesarios?

Si, cuento con un encargado en el área de capacitaciones, lo único que el trata de dividir su tiempo porque también es el encargado de electrónica y debe hacer reparaciones de repuestos de la maquinaria.

Pero es la persona idónea para capacitaciones ya que conoce a la perfección el funcionamiento electrónico, como va armado todo el cableado interno de la maquinaria.

Evolución de Técnicas:

19.-¿Ha observado cambios en las técnicas de contratación a lo largo de tu carrera?

Si he observado que cuando contrataba gente que en sus hojas de vida mencionaban tener experiencia para el área a la que se le contrataba, cuando ya se les asignaba sus responsabilidades no podían realizar nada, entonces muchas veces me parecía que estaban mintiendo.

Cuando cambie de técnica a contratar personas que son sinceras en las entrevistas y me dicen que no tienen conocimiento alguno pero que están dispuestos a aprender y porque también necesitan un trabajo siento que las experiencias han sido mejores, y se ha contratado personal comprometido con su trabajo.

20.-¿Cómo cree que las tendencias en la contratación han evolucionado en los últimos años?

He escuchado que implementan una infinidad de técnicas incluyendo, pruebas psicológicas, polígrafo entre otras pero no es el caso para game store.


Agradecemos sinceramente su tiempo y tu disposición para compartir sus enfoques sobre las técnicas de contratación. Su conocimiento es valioso y contribuirá a nuestra comprensión de las mejores prácticas en Game store.

Te agradecemos por tu participación en esta entrevista.

Atentamente,

ASHLEY ALANIZ Y ANDREA NAVAS

CEUTEC, PROYECTO DE GRADUACIÓN.



GAME STORE
BE COOL, BE A GAME LOVER.
AMIGOS POR LOS JUEGOS

CARLOS TANG

GERENTE GENERAL.



Ilustración 2-Máquinas de futbolito de Game Store



Ilustración 3-Máquinas de peluches de Game Store



Ilustración 4-Bodega de Repuestos



Ilustración 5-Madera para ensamblaje de máquinas