

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN

**IMPACTO GENERADO POR EL COVID-19 EN EL PROCESO DE
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL HOTEL PARADISE DE
ROATÁN, HONDURAS**

SUSTENTADO POR:

SOFÍA ALEJANDRA REQUENA GARCÍA

11151059

PREVIA INVESTIDURA

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2020

CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO

CEUTEC

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

DR. MARLON BREVÉ

VICERRECTOR ACADÉMICO

ARQ. DINA ELIZABETH VENTURA

SECRETARIO GENERAL

LICDO. ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DIRECTORA ACADÉMICO CEUTEC

LICDA. IRIS GONZALES

JEFE DE CARRERA

LICDA. FIEDKA RUBIO

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	I
RESUMEN EJECUTIVO	II
INTRODUCCION	V
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Definición del problema	1
1.1.1 Enunciado del Problema.....	2
1.1.2 Formulación del problema	3
1.1.3 Preguntas de investigación.....	3
II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.1 Objetivo General	5
2.1.1 Objetivos específicos.....	5
III. MARCO CONTEXTUAL	6
3.1 Generalidades de la Empresa	6
3.1.1 Antecedentes.....	6
3.1.2 Ubicación.....	6
3.1.3 Misión	8
3.1.4 Visión.....	8
3.1.5 Valores	8
3.1.6 Propuesta de valor.....	9
3.1.7 Estrategia.....	10
3.1.8 Logotipo.....	10
3.2 Descripción del Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise.....	11
3.3 Antecedentes del problema.....	13
3.3.1 Justificación	15
IV. MARCO TEÓRICO	17
4.1 Conceptualizaciones y Definiciones	17
4.1.1 Que es Recursos Humanos.....	17
4.1.2 El valor de la Gestión de Recursos Humanos en las empresas ...	18
4.1.3 Los procesos y funciones del Departamento de Recursos Humanos en las empresas	19
4.1.4 Reclutamiento y selección de personal y su importancia.....	20
4.1.5 Las nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal	22
4.2 Análisis de la situación actual relacionado con las variables	23
4.2.1 Coronavirus y el COVID-19	23
4.2.2 Síntomas y forma de contagio del COVID-19.....	25
4.2.3 Medidas de prevención contra el virus COVID-19.....	27
4.2.4 Distanciamiento y aislamiento social como medida de prevención contra el virus COVID-19.....	29
4.2.5 Consecuencias del COVID-19 en la economía mundial	30

4.2.6	El sector turismo de Honduras y la situación actual en Roatán a consecuencia del virus COVID-19	33
4.2.7	Impacto del virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Hotel Paradise de Roatán, Honduras	37
V.	METODOLOGÍA.....	40
5.1	Enfoque y métodos	40
5.2	Diseño de la investigación.....	40
5.3	Población y muestra.....	40
5.4	Técnicas de instrumentos aplicados	41
VI.	ACTIVIDADES DE MEJORA	42
6.1	Situación actual/ Introducción.....	42
6.2	Sustento teórico de la solución implementada	43
6.2.1	Reinvención del Departamento de Recursos Humanos como respuesta frente al virus COVID-19	43
6.2.2	Reclutamiento y Selección de Personal 4.0.....	47
6.2.3	Técnicas y herramientas tecnológicas innovadoras para reclutamiento y selección en tiempos de pandemia COVID-19	49
6.2.4	Herramientas tecnológicas para reclutamiento y selección de personal.....	53
6.2.5	Herramientas para comunicación y entrevistas:	53
6.3	Solución implementada/ Nombre de la propuesta.....	55
6.3.1	Introducción	57
6.3.2	Objetivo General.....	58
6.3.3	Objetivos Específicos	58
6.3.4	Flujograma del proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise, Roatán, Honduras:.....	59
6.3.5	Técnicas Innovadoras en Reclutamiento.....	62
6.3.6	Técnicas Innovadoras de Selección de personal:.....	66
6.3.7	Tipos de entrevista	68
6.3.8	Preguntas complementarias sugeridas:.....	72
6.3.9	Formato sugerido para calificar las entrevistas de los candidatos:73	
6.3.10	Predictores a utilizar en tiempos de pandemia:	74
6.3.11	Test Psicométricos de Inteligencia:	74
6.3.12	Test Psicométricos de Personalidad:.....	79
6.3.13	Test Psicométricos de Competencias:.....	83
6.4	Herramientas tecnológicas para Reclutamiento y Selección:.....	92
6.4.1	Herramientas para comunicación y entrevistas:	93
6.4.2	Herramientas para gestión de perfiles, hojas de vida, y documentos:	95
6.4.3	Herramientas de software de ChatBot:	96
6.4.4	Herramientas para publicación de vacantes:.....	98
6.4.5	Herramientas para aplicar evaluaciones y Assessment center:....	99
6.4.6	Conclusiones	101

6.4.7	Recomendaciones	102
6.5	Cronología del Trabajo	103
6.6	Análisis Costo – Beneficio/ Presupuesto	104
VII.	DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO	105
	CONCLUSIONES	106
	RECOMENDACIONES	108
	BIBLIOGRAFÍA	109
	ANEXOS	115

AGRADECIMIENTOS

En mi primer lugar quiero agradecer a mi creador, a quien hizo que todo esto fuera posible, Jehová Dios. Gracias a todas las oportunidades y bendiciones que él me brindo y continúa brindando para poder hacer de este sueño, una realidad. Sin él, nada de esto sería posible.

También, quiero agradecer a mi Madre, Sonia Mercedes García, por todo su apoyo, cariño y su gran labor como Madre. A mi hermana Daniella Requena por su paciencia y su apoyo a lo largo de toda mi carrera, a quien acudí siempre que tenía inquietudes. Agradezco a Daniel Zelaya, mi mejor amigo, por creer en mí, por ser uno de mis pilares de apoyo y recordarme de todo lo que soy capaz.

Finalmente, agradezco a mi Padre José Requena, por su apoyo incondicional. Gracias a él logre cumplir mi sueño de convertirme en una profesional de la psicología. Por su esfuerzo y sacrificio diario, este logro es posible.

RESUMEN EJECUTIVO

Con la globalización los departamentos de Recursos Humanos han logrado posicionarse dentro de las empresas como una herramienta útil para lograr una ventaja competitiva dentro del mundo laboral. Implementando mejoras, desarrollando, capacitando y promoviendo el talento humano dentro de las instituciones. Una de las técnicas más utilizadas por los profesionales de Recursos Humanos para captar el mejor talento humano es el proceso de Reclutamiento y Selección de Personal. El proceso de reclutamiento es identificar y convocar personas para atraer un grupo de candidatos de los cuales más tarde se seleccionará a alguno para llenar cierta vacante. En cuanto al proceso de selección, es elegir una persona con las características y habilidades requeridas para llenar una posición mediante actividades de clasificación previamente establecidas.

La atracción de talento y la correcta selección del mismo representa un proceso clave dentro de las empresas ya que le permite generar una ventaja competitiva al tener un equipo de trabajo más productivo y comprometido con la organización. (Pérez, 2015)

Gracias a la tecnología, los profesionales de recursos humanos utilizan en ciertas funciones plataformas virtuales que funcionan como asistencia para el reclutamiento y selección de personal. No obstante, tras la crisis mundial por la

cual se atraviesa actualmente debido a la pandemia del virus COVID-19, las plataformas y herramientas tecnológicas son ahora imprescindibles para lograr el cumplimiento de procesos tan básicos y elementales como el reclutamiento y selección de personal. Pasando a ser simplemente plataformas y herramientas de apoyo, a servir como instrumentos imprescindibles para lograr los objetivos de Recursos Humanos. Técnicas como entrevistas y aplicación de evaluaciones, se han convertido en procedimientos imposibles de realizar de manera presencial en la actualidad debido al virus COVID-19, por lo cual plataformas y aplicaciones como Zoom, DUO, WhatsApp, Google, Outlook, Microsoft Teams, Linked In, se han vuelto más necesarias que nunca.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de Talento Humano y para que este continúe como una herramienta útil dentro de la empresa Hotel Paradise en Roatán, se realizará un análisis investigativo sobre el impacto ocasionado por el Virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise, en Roatán. Para desarrollar una investigación exhaustiva se tendrá que recabar información sobre las mejores prácticas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección por parte de expertos en el tema y empresas multinacionales utilizadas como referente que han brindado ideas disruptivas para mantener la efectividad de dicho proceso durante la pandemia del virus del COVID-19.

Así mismo, se desarrollará una guía de Recursos Humanos como referente a los procedimientos, técnicas, pruebas psicométricas y psicotécnicas, y herramientas tecnológicas eficientes y efectivas para el reclutamiento y selección de personal en tiempos de pandemia. Proponer al Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise las mejores técnicas y herramientas a utilizar en el proceso de reclutamiento para mitigar el impacto de la pandemia del COVID-19. Y, de este modo, permitir que Recursos Humanos continúe generando valor en el Hotel Paradise y asegurando una ventaja competitiva en la institución.

INTRODUCCION

En la presente investigación se plantea la importancia que tiene el Departamento de Recursos Humanos en las empresas. El Departamento de Recursos Humanos se encarga de administrar el talento humano de toda la empresa, asegurando que este sea uno el cual aporte valor en la institución. Uno de los procesos más importantes que lleva a cabo el Departamento de Recursos Humanos es el proceso de reclutamiento y selección; el cual se encarga de atraer y seleccionar el recurso humano de la empresa, quienes son, al fin y al cabo, los únicos capaces y responsables de lograr que la empresa siga fiel a su visión y misión mediante el cumplimiento de los objetivos y de las estrategias de la empresa.

Es importante reconocer que la crisis actual debido a la pandemia ha generado consecuencias negativas en las empresas a nivel global, y conocer las áreas o procesos más afectados por esta crisis es de suma importancia en estos momentos. Mediante el conocimiento de las oportunidades de mejora viene la fortaleza. Es por eso la decisión de investigar el impacto generado en el proceso de reclutamiento y selección, con el fin de implementar las mejoras adecuadas.

En el capítulo I, se exponen los antecedentes del problema, su contexto y situación actual, aquí se brinda definición del problema existente y se describe la importancia de su investigación, y finalmente, se enumeran las preguntas a realizar durante la duración de la investigación.

En el capítulo II, se definen objetivos generales y específicos que se pretende con la investigación. Es decir, se explica por qué se realiza dicha investigación y que es lo que se pretende conseguir con el estudio a realizar. Se describen desde el objetivo general, hasta los objetivos específicos deseados.

En el capítulo III, se describe la empresa objeto de investigación, es decir, la ubicación de la misma, cual es la misión y visión empresarial, y se brinda una descripción general de la institución, así como las diferentes funciones que maneja el Departamento de Recursos Humanos y el objetivo del departamento dentro de la organización.

En el capítulo IV, se definen y conceptualizan las variables de la investigación, así mismo, se realiza un análisis de la situación actual de la pandemia y su relación con las variables. Cómo está siendo afectada la variable objeto de investigación por la situación actual, que cambios se han desarrollado a partir de y cuáles son los efectos o consecuencias que esta conexión ha tenido, tiene y tendrá en la variable.

En el capítulo V, se describe cual es el diseño de la investigación realizada y el enfoque utilizado para el estudio. También se plantea cual es el instrumento elegido para recabar información y llevar a cabo el estudio de la variable y su contexto actual.

En el capítulo VI, se presenta se presenta la teoría sustento de la solución, así mismo, se expone cual es la solución o propuesta a implementar que mejor se acopla a la situación actual y esto se logra mediante la información recabada en el cuarto capítulo.

En los últimos capítulos VII, y VIII, se presentan las conclusiones y recomendaciones desarrolladas a partir de lo investigado. Se presenta la cronología del estudio y el costo beneficio de la investigación y solución a implementar; igualmente se brinda una descripción detallada del trabajo realizado

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Definición del problema

El virus del COVID-19 ha generado un impacto negativo en las sociedades a nivel global, y a causa de los altos índices y facilidad de contagio, se ha convertido en una pandemia difícil de combatir. Debido a las afectaciones que tiene el virus en las personas, los índices de mortalidad han aumentado en todo el mundo y las autoridades de los países a nivel global se han visto en la obligación de imponer medidas de bioseguridad preventivas como el aislamiento, distanciamiento social y el uso de equipo de protección personal como mascarillas y guantes.

Las economías de todo el mundo se vieron afectadas enormemente pues industrias de gran importancia han debido parar sus operaciones; el turismo es uno de ellos. Empresas como Hotel Paradise han parado completamente o parcialmente sus procesos debido a la pandemia. Uno de estos procesos es el proceso de reclutamiento y selección llevado a cabo por el Departamento de Recursos Humanos; este proceso es de vital importancia en las empresas puesto que es el que se encarga de reclutar y contratar personal capacitado y estratégico para ejercer roles esenciales dentro de la empresa. Lastimosamente, debido a la pandemia, este proceso se ha visto enormemente limitado. En la actualidad, son numerosos los Departamentos de Recursos Humanos en todo el

mundo que han optado por la reinversión en sus procesos, apoyándose en plataformas y aplicaciones virtuales que les permitan continuar con procesos como el reclutamiento y selección de personal; sin embargo, son muchas las empresas que no cuentan con el conocimiento o capacitación para utilizar técnicas o herramientas virtuales de reclutamiento y selección para minimizar el impacto de la pandemia actual en sus procesos. Tal es el caso del Departamento de Recursos Humanos en la empresa del Hotel Paradise de Roatán, Honduras, la cual expresa su interés y afán por continuar con sus procesos, mas no posee todo el conocimiento necesario sobre las técnicas y herramientas de reclutamiento y selección para mitigar el impacto de la pandemia y continuar aportando valor a su empresa.

1.1.1 Enunciado del Problema

Desarrollar un análisis investigativo sobre el impacto que ha generado el COVID-19 en los procedimientos de reclutamiento y selección de personal en el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise de Roatán. Una vez recabada esta información con relación a las consecuencias que el virus COVID-19 ha tenido sobre el proceso de reclutamiento y selección, se ha visto la necesidad de elaborar un manual que sirva como una guía de los procesos, las técnicas y herramientas a utilizar en tiempos de pandemia para asegurar un proceso efectivo y exitoso para mitigar dicho impacto.

Utilizando la información recabada sobre las mejores prácticas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección por parte de expertos en el tema y

empresas multinacionales utilizadas como referente que han brindado ideas disruptivas para mantener la efectividad de dicho proceso durante la pandemia del virus del COVID-19.

Así, finalmente, elaborar un manual para utilizar como guía referente a los procedimientos, herramientas y técnicas eficientes y efectivas para el reclutamiento y selección de personal en tiempos de pandemia y, de este modo, permitir que Recursos Humanos continúe generando valor en el Hotel Paradise y asegurando una ventaja competitiva en la institución.

1.1.2 Formulación del problema

Impacto generado por el COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise de Roatán, Honduras

1.1.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son las consecuencias de la pandemia del virus COVID -19 en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise de Roatán, Honduras?
2. ¿Qué tan preparado se encuentra el personal de Recursos Humanos del Hotel Paradise para enfrentar la crisis del Covid-19?

3. ¿Es recomendable que el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise continúe con su proceso de reclutamiento y selección de personal a pesar de la pandemia actual?
4. ¿Qué mejoras pueden implementarse en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise de Roatán, Honduras?

II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Objetivo General

Analizar el impacto generado por el COVID-19 en relación al proceso de Reclutamiento y Selección del Departamento de Recursos Humanos en el Hotel Paradise de Roatán, Honduras.

2.1.1 Objetivos específicos

1. Conocer a través de una entrevista cuál es el proceso de reclutamiento y selección actual en el Hotel Paradise de Roatán y su grado de adaptabilidad en situaciones atípicas como la presentada por el virus COVID-19
2. Recopilar información sobre las mejores prácticas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección por parte de expertos en el tema y empresas multinacionales utilizadas como referente que han brindado ideas disruptivas para mantener la efectividad de dicho proceso durante la pandemia del virus del COVID-19.
3. Elaborar un manual de Recursos Humanos sobre técnicas y herramientas innovadoras y efectivas tales como la introducción y uso de la tecnología y el Reclutamiento 4.0 durante tiempos de pandemia como referente a los procedimientos, herramientas y técnicas eficientes y efectivas para el reclutamiento y selección de personal en tiempos de pandemia y, de este

modo, permitir que Recursos Humanos continúe generando valor y asegurando una ventaja competitiva en la en el Hotel Paradise.

III. MARCO CONTEXTUAL

3.1 Generalidades de la Empresa

3.1.1 Antecedentes

Paradise Beach Hotel localizado en la famosa playa de West Bay, Isla de Roatán.

Cuenta con dos sectores habitacionales:

1. Paradise Beach
 - a. 49 habitaciones 19 sencillas, 15 dobles
 - b. 6 suites con su sala, cocineta y habitación
 - c. 1 honeymoon suite con jacuzzi
 - d. 6 villas de dos habitaciones completamente equipadas
 - e. 2 villas de tres habitaciones completamente equipadas
2. Paradise Oceanic: Un edificio de cinco pisos que cuenta con:
 - a. Elevador
 - b. 32 habitaciones
 - c. 16 sencillas y 16 dobles
 - d. Un gimnasio full equipado ubicado en la terraza con una espectacular vista al mar. (Paradise Hotels, S.F.)

3.1.2 Ubicación

Hotel con vista al mar en el Caribe occidental. Enclavado en las Islas de la Bahía, en la costa norte de Honduras, Paradise Beach Hotel te invita a visitarlo. Ubicado exactamente en West Bay Beach en el Caribe occidental, Roatán es una joya escondida para quienes desean pasar unas vacaciones inolvidables y aquellos que buscan nuevas experiencias para sus sentidos. Con el Arrecife Mesoamericano a solo unos metros de la costa, Roatán se encuentra en una ubicación privilegiada con sus impresionantes playas de arena blanca, aguas azul turquesa y un exuberante paisaje selvático. (Paradise Hotels, S.F.)

Descubre la belleza natural de nuestro hotel junto a la playa y pasa un momento agradable en el mar Caribe. Lánzate en tirolesa a través de la selva, nada con delfines y practica snorkel en el segundo arrecife más grande del mundo. Llegar a nuestro hotel junto al mar es muy fácil, ya que estamos a solo 25 minutos del Aeropuerto Internacional Juan Manuel Gálvez. Disfruta de convenientes opciones de vuelos sin escalas desde Miami y Dallas a través de American Airlines; desde Atlanta a través de Delta; desde Houston a través de United Airlines, y desde El Salvador a través de Avianca, durante todo el año. (Paradise Hotels, S.F.)

Ya sea que estés planeando unas vacaciones románticas, una expedición de buceo o simplemente quieras relajarte entre inmaculadas playas, la majestuosa costa caribeña te dejará con ganas de volver. (Paradise Hotels, S.F.)

3.1.3 Misión

Somos una empresa comprometida con la satisfacción de nuestros huéspedes, ofreciéndoles una experiencia única en hospedaje y sabor culinario, siendo la excelencia en servicio y la armonía entre naturaleza y confort nuestra carta de presentación. (Paradise Hotels, S.F.)

3.1.4 Visión

Posicionarnos como la organización líder en hotelería, gastronomía y eventos de Roatán; Pioneros en brindar el mejor servicio personalizado y crear experiencias WOW para cada uno de nuestros clientes. (Paradise Hotels, S.F.)

3.1.5 Valores

En Paradise vivimos nuestros valores y lideramos con el ejemplo, entre ellos:

- Lealtad: Logramos el óptimo funcionamiento de nuestras áreas por medio del trabajo en equipo y compromiso con nuestra marca. Generando la confianza y credibilidad de nuestros clientes internos y externos.

- **Pasión:** Por las personas, respetamos y velamos por cada uno de nuestros colaboradores y clientes, buscando superar sus expectativas comprometiéndonos en servir con corazón y mente.
- **Integridad:** Somos abiertos, respetuosos, éticos y genuinos, empoderamos a nuestros colaboradores para la toma de decisiones basados en estos conceptos.
- **Flexibilidad:** Vemos un problema desde una perspectiva diferente, somos aventureros, creativos y de mente abierta, explorando continuamente nuevas formas de hacer crecer nuestro negocio.
- **Responsabilidad social y del medio ambiente:** Nos preocupamos por nuestra comunidad, su óptimo desarrollo y el cuidado del medio ambiente.
(Paradise Hotels, S.F.)

3.1.6 Propuesta de valor

- Una experiencia única en servicio, a través de nuestros detalles y creatividad.
- Nuestras instalaciones están ajustadas de manera armónica alrededor de la naturaleza, es decir rodeado de jardines, respetando la flora y la fauna.
- Estudiamos a nuestro cliente, brindamos un servicio hecho a su medida.
(Paradise Hotels, S.F.)

3.1.7 Estrategia

- **Customer Journey**

Es el viaje, el camino que recorre un cliente a lo largo de los diferentes puntos de contacto e interrelación con el hotel. Este viaje comienza desde que el cliente busca información sobre el hotel y termina en el momento que se le está dejando nuevamente en el aeropuerto, dándole siempre seguimiento posterior a su estadía. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Momentos Wow**

Una experiencia legendaria en la memoria de nuestros huéspedes que logra superar sus expectativas. Creada por medio de la capacidad de conocer y anticiparse a las necesidades de ellos. Identificar y seleccionar oportunidad de crear un Momento WOW. Por medio del análisis y estudio de las necesidades de nuestros huéspedes, información que brindara el área de Reservas ya que son el primer punto de contacto con los huéspedes. (Paradise Hotels, S.F.)

3.1.8 Logotipo



Fuente: (Paradise Hotels, S.F.)

3.2 Descripción del Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise

El departamento de Recursos Humanos es la función Administrativa encargada de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la empresa. El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial del personal, de evaluar la motivación, de controlar el desempeño de las tareas, de incentivar la participación y de estudiar el absentismo y sus causas. (Paradise Hotels, S.F.)

Aunque cada entidad es diferente, la relación del departamento de RRHH con la gran mayoría de áreas de la empresa es un factor común. Son las secciones que más interactúan con sus compañeros en contextos como los siguientes:

- **Recibir la petición de la dirección o la gerencia**

El director o bien alguno de los jefes de departamento, acuden a Recursos Humanos para cubrir una vacante. Les trasladan el briefing del perfil que debe tener el candidato y, a partir de ahí, éstos se ponen manos a la obra. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Búsqueda y selección de personal**

El reclutamiento suele estar gestionado íntegramente por ellos: detección de talento, contacto, filtro y contratación de futuros empleados. En función de cada oferta de empleo, pueden implicarse más o menos otros responsables o coordinarse con el área de Comunicación. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Identificar oportunidades**

Si hay una función autónoma de este departamento es la de identificar posiciones clave a reforzar en la empresa. Los directivos esperan que la propia gestión de RRHH sea capaz de analizar, identificar y solventar aquellos puestos que deben ser cubiertos. Por tanto, no sólo atiende las peticiones de otros departamentos, sino que también se anticipa a las necesidades de éstos. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Gestión de los salarios**

La incorporación de cada trabajador está supeditada a una nómina, la cual pasa frecuentemente por RRHH. No sólo el concepto de asignar los rangos de sueldo sino la gestión para ampliarlos y modificarlos. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Coordinar la formación interna**

Los cursos internos son gestionados por RRHH y su ejecución tiene ciertas particularidades. Pueden surgir por diferentes motivos: a iniciativa de un superior, de los propios empleados o del propio departamento de RRHH. (Paradise Hotels, S.F.)

- **Evaluar el feedback de los trabajadores**

A nivel global, los integrantes de recursos humanos de una empresa suelen programar sistemas para recoger el feedback de los empleados. De esta forma pueden programar las formaciones y extraer conclusiones de la evolución de los proyectos. También son los encargados de analizar el nivel de satisfacción laboral, comunicarlo a los responsables y proponer planes de mejora. (Paradise Hotels, S.F.)

3.3 Antecedentes del problema

Hotel Paradise es un hotel de alto prestigio dedicado a ofrecer servicio de calidad a sus huéspedes proporcionándoles experiencias únicas e inigualables de hospedaje, turismo, entretenimiento, y gastronomía. El Hotel recientemente paso por un proceso cuidadoso y exhaustivo de reestructuración para asegurar el ofrecimiento del mejor servicio al cliente a sus huéspedes. Hotel Paradise hace hincapié en el desarrollo y mejoramiento continuo de cada aspecto de su empresa. Poniendo atención meticulosa al detalle de cada uno de sus departamentos y servicios ofrecidos para poder posicionarse como la elección preferida del turista dentro de Roatán.

El Hotel Paradise es una empresa dedicada a la calidad, y en aras de buscar experiencias de calidad y memorables de manera positiva para sus clientes, para así satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes de la mejor manera. En ese sentido, el Hotel entendió que es de suma importancia contar con un equipo del más alto nivel que ofrezca a los clientes una experiencia única en servicio. Es por esto, que el departamento de Recursos Humanos debe asegurarse de reclutar y seleccionar al mejor talento humano para así poder dar vida a su propuesta de valor que es dar la mejor calidad y momentos WOW como parte de su estrategia empresarial.

Para poder reclutar el mejor talento humano en la Empresa, se debe asegurar un desarrollo del proceso de reclutamiento y selección óptimo y eficiente que garantice que efectivamente se tenga el mejor recurso humano

disponible. Debido al virus COVID-19, este proceso se está viendo amenazado, por lo cual se planea realizar un análisis investigativo sobre el impacto del COVID-19 relacionado al proceso de Reclutamiento y Selección del departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise de Roatán con el fin de sugerir la implementación de herramientas y técnicas para mitigar dicho impacto, elaborando una guía para utilizar como referente a los procedimientos, herramientas tecnológicas y técnicas eficientes y efectivas para el proceso de reclutamiento y selección de personal en tiempos de pandemia y, de este modo, asegurarse que dicho proceso no se vea afectado o amenazado en gran manera por una pandemia como la cual se vive en la actualidad; asegurando una ventaja competitiva de los Recursos Humanos, y por ende, del Hotel Paradise.

3.3.1 Justificación

En primera instancia, el análisis investigativo y la recabación de la información brindada por empresas multinacionales, los expertos y profesionales en el tema de Recursos Humanos, podrán brindar suficiente información para conocer cuál ha sido el impacto en el proceso de reclutamiento y selección de talento humano en las empresas. Como segundo punto, con la información otorgada por las empresas multinacionales y expertos en el tema de talento humano, se pretende además aplicar una entrevista a los colaboradores actualmente laborando en el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise para contar con un punto de arranque en la elaboración de un manual guía para la elaboración del proceso de reclutamiento y selección.

Por último, se espera proporcionar una guía de Recursos Humanos el cual contenga todos los debidos procesos, técnicas y herramientas tecnológicas a utilizar para asegurar un proceso de reclutamiento y selección de talento humano de manera óptima y efectiva en tiempos de pandemia, como la cual se atraviesa en la actualidad para mejorar la calidad del proceso de reclutamiento y selección del departamento de Recursos Humanos con esta guía, la cual asegurará que los colaboradores de dicho departamento dentro del Hotel Paradise puedan continuar aportando valor y servicio de calidad a la empresa.

IV. MARCO TEÓRICO

El objetivo del presente informe es investigar el impacto generado por la pandemia actual del virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal del Hotel Paradise en Roatán, y proveer una guía de Recursos Humanos sobre técnicas y herramientas efectivas durante tiempos de pandemia, que ayuden a mitigar el impacto que el virus Covid-19 ha tenido sobre el proceso de reclutamiento de selección y personal del Hotel Paradise en Roatán.

4.1 Conceptualizaciones y Definiciones

4.1.1 Que es Recursos Humanos

Los recursos humanos son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos. En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa. Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores para cada puesto o ayudar a las personas

que trabajan en la empresa a seguir desarrollándose, formándose y creciendo. (Ruben, 2018)

Habitualmente podemos ver cómo se abrevia el concepto de recursos humanos usando RR.HH. o incluso HR (este es el término en inglés). En los últimos años muchos de los profesionales que se dedican a los recursos humanos han propuesto nuevas formas de denominar al departamento y alejarse de esa visión un tanto desfasada de referirse como recurso humano a una persona que trabaja en una empresa. Algunos profesionales proponen el cambio de rrhh a: Gestión de personal, departamento de personas, People, People & Happiness o incluso Happiness department. (Ruben, 2018)

4.1.2 El valor de la Gestión de Recursos Humanos en las empresas

La dirección de Recursos Humanos juega un papel fundamental en la recopilación de información sobre los conocimientos específicos de la empresa, las relaciones, las habilidades y los valores de los empleados, la cual servirá para atraer y mantener aquellos recursos humanos con ventajas superiores a las de los competidores y de esa forma conservar la ventaja competitiva. Se trata de realizar un inventario de los recursos y capacidades desarrolladas a partir de los recursos humanos de la empresa, con el objetivo de analizar las fortalezas y debilidades de la misma en dicha área. (García, 2009)

4.1.3 Los procesos y funciones del Departamento de Recursos Humanos en las empresas

El Departamento de Recursos Humanos o RRHH se dedica exclusivamente a todo lo relacionado a la gestión del personal. Entre sus tareas principales, destacan:

A día de hoy la presencia de un responsable o departamento de RR.HH. es imprescindible en cualquier empresa, independientemente del tamaño de la misma. Es esencial ya que es el único departamento que administra las personas que componen la empresa y que vela por el bienestar de los trabajadores. ¿Cuáles son los beneficios de tener un departamento de Recursos Humanos?

- Mejora las capacidades y habilidades de los empleados
- Aumenta el rendimiento del equipo
- Asegura un plan de carrera a los empleados
- Contrata a nuevo talento
- Garantiza la comunicación interna interpersonal
- Lleva la carga administrativa del equipo
- Vela por la cultura de la empresa y el employer branding (Ruben, 2018)

4.1.4 Reclutamiento y selección de personal y su importancia

Una de las funciones más esenciales del Departamento de Recursos Humanos es el de reclutar y seleccionar el mejor personal de acuerdo a las necesidades de la empresa, de manera que el nuevo colaborador sea uno que brinde aportes productivos a la empresa. Para continuar con esta investigación, se debe aclarar qué es el proceso de reclutamiento y selección de personal y que conlleva dicho proceso. El reclutamiento son las diferentes actividades que se efectúan con el objetivo de atraer candidatos potenciales para llenar una vacante previamente publicada.

El reclutamiento puede ser interno, cuando se ejecuta a través del personal laborando dentro de la empresa, o también, puede ser un reclutamiento externo, es decir, se reclutan candidatos fuera de la empresa o institución para llenar cierta posición. Mientras que la selección, es toda tarea realizada, en base al perfil del puesto, con el propósito de encontrar al candidato ideal para llenar una posición. Cabe recalcar la importancia que conlleva el seleccionar un buen candidato, puesto que dicha función tiene un efecto indiscutible en la empresa. Para poder realizar una selección de candidato exitosa, se debe tomar en cuenta los siguientes objetivos:

- Especificar las cualidades y requisitos para desempeñar una función.
- Valorar cualidades y características de los individuos.

- Elegir aquellas personas que posean esas cualidades en el nivel adecuado (Aiteco Consultores Dirección y Gestión, s.f.)

Dentro del proceso de selección existen cinco funciones que deben realizarse para garantizar una selección efectiva:

- **Preselección:** Aquí es donde se realiza un análisis de la información de los candidatos como el historial académico y profesional, o a través de una primera entrevista.
- **Selección:** Luego de la preselección, se trabaja en conjunto con las técnicas y herramientas correspondientes dependiendo del tipo de vacante. Algunos ejemplos de estas pueden ser realizar una entrevista, una prueba de conocimientos o de lenguaje. Los predictores que se utilicen dependerá del tipo y nivel de la posición.
- **Toma de decisión:** En esta etapa se decide cuál de todos los candidatos potenciales será el seleccionado para ocupar la posición disponible. Aquí, la entrevista final toma un papel importante para facilitar la decisión. En la mayoría de los casos, esta decisión es tomada en conjunto con el cliente del Departamento de Recursos Humanos, en este caso el jefe de área, o el personal de Recursos Humanos dejara que el cliente tome la decisión por su cuenta; esto dependerá de cómo lo maneje la empresa.
- **Comunicación de rechazos:** Es aquí donde se debe comunicar a los candidatos, que no fueron seleccionados, se debe hacer de manera cordial y respetuosa. Este paso es de suma importancia pues se

considera poco profesional que un colaborador de Recursos Humanos evite este paso puesto que el candidato tomo su tiempo y esfuerzo para participar en el proceso.

- **Inducción y periodo de prueba:** Es el último paso, una vez elegida la persona para la vacante, se debe brindar una inducción adecuada para garantizar que el empleado se sienta integrado a la empresa y pueda pasar el periodo de prueba de manera exitosa. (Aiteco Consultores Dirección y Gestión , s.f.)

4.1.5 Las nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal

E-Recruiting en Recursos Humanos: El concepto de e-recruitment hace referencia a la selección y contratación de personal a través de Internet. También se conoce a este término como Internet recruiting u online recruitment. El origen de este término se remonta a la última década del siglo pasado, y a lo largo de éste ha ido ocupando un lugar cada vez más importante entre las empresas. (Garcia, 2018)

Su constante expansión se debe sobre todo a la capacidad para captar y retener talentos, además de la reducción de costes y rapidez que pueda suponer este proceso. La aparición de la tecnología ha supuesto un importante cambio en las empresas a la hora de buscar a sus candidatos. Mantienen una actitud activa para atraer el talento y estos nuevos canales se imponen a otros métodos

más clásicos como los anuncios en prensa. Y es que cualquier interesado, por muy lejos que viva, siempre podrá acceder a los detalles de las ofertas de empleo a través de las webs. (García, 2018)

4.2 Análisis de la situación actual relacionado con las variables

El virus es un agente submicroscópico que puede llegar a causar enfermedades severas a los diferentes organismos que utiliza como huésped. Los humanos frecuentemente se ven infectados por los distintos y abundantes tipos de virus que existen debido al nivel de exposición constante y cotidiano que tienen con los virus que habitan en el ambiente y, lamentablemente, una gran variedad de estos agentes puede ser potencialmente mortales. Tal es el caso del nuevo virus COVID-19 el cual ha evolucionado, convirtiéndose en una pandemia y generando consecuencias graves a nivel global. En primer lugar, se brindará una definición de lo que es un virus.

4.2.1 Coronavirus y el COVID-19

De acuerdo Graham, un virus es una partícula de código genético, ADN o ARN, encapsulada en una vesícula de proteínas. Los virus no se pueden replicar por sí solos. Necesitan infectar células y usar los componentes de la célula huésped para hacer copias de sí mismos. A menudo, el virus daña o mata a la célula huésped en el proceso de multiplicación. Los virus se han encontrado en todos los ecosistemas de la Tierra. Los científicos estiman que sobrepasan a las bacterias en razón de 1 a 10. Puesto que los virus no tienen la misma biología

que las bacterias, no pueden ser combatidos con antibióticos. Tan sólo vacunas o medicaciones antivirales pueden eliminar o reducir la severidad de las enfermedades virales, incluyendo SIDA, Covid-19, sarampión y viruela. (Graham, s.f.)

“Si un brote epidémico afecta a regiones geográficas extensas (por ejemplo, varios continentes) se cataloga como pandemia.” (Medicos Sin Fronteras, 2020).

En la actualidad, la población mundial atraviesa por una pandemia causada por el virus del COVID-19 comúnmente llamado, Coronavirus. Se denomina que es una pandemia cuando una misma enfermedad afecta a nivel mundial; es decir, cuando una epidemia afecta a nivel mundial. La Organización Mundial de la Salud, recientemente declaró al virus COVID-19, como una pandemia por la cual se atraviesa en la actualidad, trayendo consigo consecuencias negativas y generando impacto perjudicial a los diferentes aspectos de la sociedad.

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró al coronavirus Covid-19 como una pandemia debido a su propagación mundial.” (Medicos Sin Fronteras, 2020).

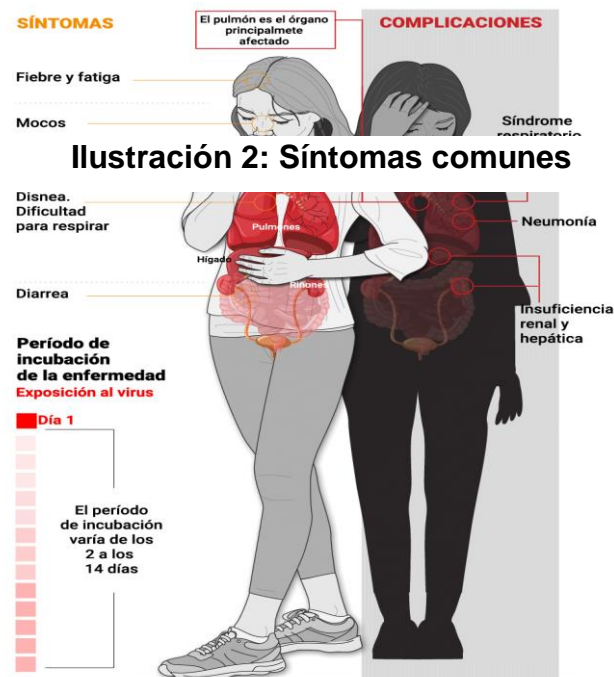
Como detalla la OMS, los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa

la enfermedad por coronavirus COVID-19.” (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

4.2.2 Síntomas y forma de contagio del COVID-19

El virus COVID-19 es una enfermedad que representa un sinnúmero de riesgos para la humanidad, muchas de las personas que se contagian con esta enfermedad pueden presentar problemas a mediano y corto plazo en cuanto a su sistema cardiovascular, circulatorio, respiratorio e inmunológico. Si la persona manifiesta síntomas del COVID-19 y tiene dificultad para respirar o siente dolor o presión en el pecho, los especialistas recomiendan acudir a atención médica de forma inmediata. En la siguiente imagen se representan algunos de los síntomas más comunes:



Fuente: (SFM News, s.f.)

Según la OMS, los síntomas más habituales de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies. Estos síntomas suelen ser leves y comienzan gradualmente. Algunas de las personas infectadas solo presentan síntomas levísimos. La mayoría de

las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de tratamiento hospitalario. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

Alrededor de 1 de cada 5 personas que contraen la COVID-19 acaba presentando un cuadro grave y experimenta dificultades para respirar. Las personas mayores y las que padecen afecciones médicas previas como hipertensión arterial, problemas cardíacos o pulmonares, diabetes o cáncer tienen más probabilidades de presentar cuadros graves. Sin embargo, cualquier persona puede contraer la COVID-19 y caer gravemente enferma. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

4.2.3 Medidas de prevención contra el virus COVID-19

Todavía no existe una vacuna para la COVID-19. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) existen en todo el mundo más de 20 vacunas en desarrollo y se han iniciado los ensayos clínicos. Pero la OMS calcula que tendrán que pasar entre 12 y 18 meses para que se pueda tener una vacuna disponible. (Clinic Barcelona, 2020)

Debido a la pandemia del virus COVID-19, se han tomado precauciones y medidas de bioseguridad a nivel mundial para salvaguardar la vida de las personas. La Organización Mundial de la Salud recomienda las siguientes medidas preventivas contra el virus:

- Lávese las manos frecuentemente. Lávese las manos con frecuencia con un desinfectante de manos a base de alcohol o con agua y jabón. ¿Por qué? Lavarse las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón mata el virus si este está en sus manos.
- Adopte medidas de higiene respiratoria. Al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con un desinfectante de manos a base de alcohol, o con agua y jabón. ¿Por qué? Al cubrir la boca y la nariz durante la tos o el estornudo se evita la propagación de gérmenes y virus. Si usted estornuda o tose cubriéndose con las manos puede contaminar los objetos o las personas a los que toque.
- Mantenga el distanciamiento social. Mantenga al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre. (Organización Mundial de la Salud,



COVID-19 (CORONAVIRUS / SARS-COV-2)



Ilustración 3 Medidas de prevención



s.f.)

Fuente de imagen: (Clinic Barcelona, 2020)

4.2.4 Distanciamiento y aislamiento social como medida de prevención contra el virus COVID-19

Las medidas de precaución que principalmente han afectado a la sociedad son el aislamiento social, el distanciamiento social y la cuarentena, todas siendo medidas de bioseguridad recomendadas por la OMS. Estas decisiones preventivas han afectado de manera directa e indirecta distintos aspectos de la sociedad. La mayoría de estos elementos alterados son procesos tan básicos como la forma en la cual el ser humano socializa y se comunica, la manera en la cual realiza sus diligencias cotidianas tales como ir al banco, moverse, o hacer compras de alimentos y víveres necesarios para la supervivencia. La pandemia también ha afectado aspectos más complejos como la economía y la educación pues ha paralizado o modificado drásticamente la forma en la cual se trabaja, los alumnos reciben clases, y el modo de hacer negocios; en fin, ha impactado todo aspecto socioeconómico a nivel global.

¿Qué nivel de cuarentena están aplicando los países en

Ilustración 4 distanciamiento Social

5

Haz zoom y clic en cada país para ver las restricciones

6



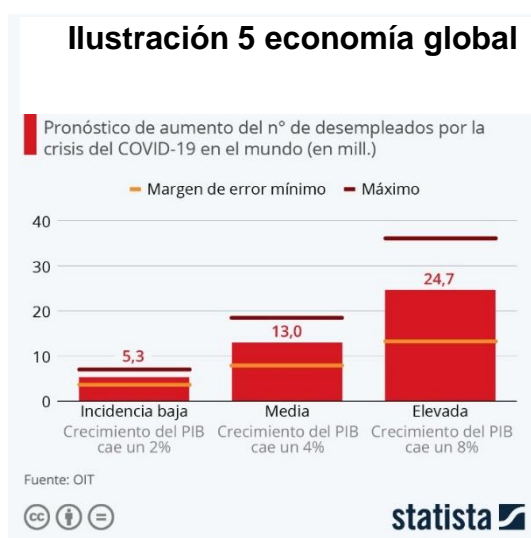
Fuente de imagen: (BBC News Mundo, 2020)

La cuarentena significa restringir las actividades o separar a las personas que no están enfermas pero que pueden haber estado expuestas a la COVID-19. El objetivo es prevenir la propagación de la enfermedad en el momento en que las personas empiezan a presentar síntomas. El aislamiento significa separar a las personas que están enfermas con síntomas de COVID-19 y pueden ser contagiosas para prevenir la propagación de la enfermedad. El distanciamiento físico significa estar físicamente separado. La OMS recomienda mantener una distancia de al menos un metro con los demás. Es una medida general que todas las personas deberían adoptar incluso si se encuentran bien y no han tenido una exposición conocida a la COVID-19. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

4.2.5 Consecuencias del COVID-19 en la economía mundial

La pandemia de coronavirus COVID-19 es la crisis de salud global que define nuestro tiempo y el mayor desafío que hemos enfrentado desde la Segunda Guerra Mundial. Desde su aparición en Asia a finales del año pasado, el virus ha llegado a cada continente, excepto a la Antártida. Los casos aumentan a diario en África, las Américas, y Europa. Los países se encuentran en una carrera contra la propagación del virus, haciendo pruebas y dando tratamiento a los pacientes, rastreando los que tuvieron contacto, limitando los viajes, poniendo en cuarentena a los ciudadanos y cancelando

grandes reuniones como los eventos deportivos, los conciertos y las escuelas. La pandemia se está moviendo como una ola, una que aún puede romper sobre los sistemas y las personas menos capaces de hacerle frente. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, s.f.)



Fuente de imagen: (STATISTA, 2020)

Las medidas de bioseguridad como el distanciamiento social y el aislamiento social impuesto a las poblaciones de manera obligatoria por las autoridades en la gran mayoría de los países a nivel mundial con el fin de salvaguardar la salud y el bienestar de las personas frente a la pandemia del virus COVID-19, ha traído consecuencias graves en la economía a nivel mundial, puesto que la mayoría del sector económico se ha visto obligado a parar sus operaciones.

En la actualidad las grandes ciudades por todo el mundo están completamente vacías. Aislamiento social y cuarentena, así lucen las principales ciudades del mundo por el coronavirus. Gran parte de los países y ciudades impusieron drásticas medidas para restringir la libre movilidad para evitar la propagación del virus. Calles prácticamente vacías, apenas un puñado de personas circulando e importante despliegue de seguridad. Así se ven por estas horas las calles de las principales ciudades del mundo. Si bien cada país o ciudad ha adoptado diferentes medidas, la gran mayoría solicitó a sus ciudadanos permanecer en sus casas. (Infobae, 2020)

Luego del alarmante aumento de contagios y muertes en Italia y España, la gran mayoría de los países de Europa entraron en cuarentena para frenar la propagación del virus. Y los que no lo hicieron, impulsaron el cumplimiento del distanciamiento social, la principal recomendación de las autoridades sanitarias. (Infobae, 2020)

Pero COVID-19 es mucho más que una crisis de salud. Al poner a prueba a cada uno de los países que toca, la enfermedad por COVID-19 tiene el potencial de crear crisis sociales, económicas y políticas devastadoras que dejarán profundas cicatrices. Estamos en territorio desconocido. Muchas de nuestras comunidades están irreconocibles, desde hace incluso una semana. Decenas de las ciudades más grandes del mundo se encuentran desiertas

porque las personas se quedan adentro, ya sea por elección o por orden del gobierno. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, s.f.)

En todo el mundo, las tiendas, teatros, restaurantes y bares están cerrando. Cada día, las personas pierden sus trabajos e ingresos, sin forma de saber cuándo volverá a la normalidad. Las pequeñas naciones insulares, que dependen del turismo, tienen hoteles vacíos y playas desiertas. La Organización Internacional del Trabajo estima que se podrían perder 25 millones de empleos. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, s.f.)

4.2.6 El sector turismo de Honduras y la situación actual en Roatán a consecuencia del virus COVID-19

Honduras no es la excepción a estas prevenciones en donde medidas como cuarentena, toque de queda, aislamiento y distanciamiento social también fueron aplicadas de manera obligatoria, afectando enormemente aspectos como la educación y la economía. Si bien es cierto algunas medidas preventivas van cambiando a medida que transcurre el tiempo, las precauciones expuestas anteriormente siguen alargando su permanencia en Honduras. La Embajada de Estados Unidos en Honduras anunció lo siguiente:

“El 26 de abril de 2020, el Gobierno de Honduras anunció la extensión del toque de queda total para todo el país hasta el domingo 3 de mayo de 2020. Conscientes de la necesidad de obtener alimentos, medicinas, combustible e insumos de ferretería, y de tener acceso a servicios bancarios, se ha implementado un sistema para la circulación ordenada.” (Embajada de Estados Unidos en Honduras, 2020).

“En Honduras, se anunció alerta roja a nivel nacional debido a la pandemia y se ordenó una extensión de las prevenciones de bioseguridad.” (COPECO Honduras, 2020).

Los daños causados por el virus COVID-19 en la economía de Honduras son dramáticas. En el siguiente artículo se demuestra la siguiente información sobre las consecuencias del virus en la economía de Honduras: El primer efecto de la emergencia ha sido la paralización de la actividad productiva del país debido a las medidas anunciadas por el Gobierno en un intento de reducir la movilidad y con ella la propagación del virus, explicó. “Se han perdido dos semanas de una parte de la actividad productiva, cada semana equivale en promedio a 11,500 millones de lempiras (464.8 millones de dólares), por lo que en las dos se han perdido lo equivalente a 23,000 millones de lempiras (929.6 millones)”, enfatizó Pino. (Forbes Centroamérica, 2020)

Aseguró que las pérdidas son “bastante fuertes” y que, según proyecciones de organismos internacionales, Honduras registrará “una caída en el crecimiento del 4%”. “Además, se reporta una caída en la inversión debido a que muchos empresarios han tenido que paralizar sus empresas y despedir trabajadores. En Honduras siete personas han fallecido causa del coronavirus y hay 141 casos positivos. (Forbes Centroamérica, 2020)

El sector turismo de Honduras estimó este jueves que perderá unos 26.000 millones de lempiras (1.050 millones de dólares) por el cierre de la actividad a causa de la emergencia por el coronavirus, que ya deja 14 muertos y 219 casos confirmados en el país centroamericano. La Cámara Nacional de Turismo de Honduras (CANATURH) indicó en un comunicado que la cadena de servicios turísticos es la “industria más afectada de la economía” del país a causa de la emergencia por el COVID-19. El sector turístico registra una “severa contracción” en sus ingresos por cancelación del 100 % de las reservas y la ausencia total de clientes durante el asueto de la Semana Santa, lo que causado “pérdidas millonarias y un impacto económico irreparable” para la industria, añade. (Forbes Centroamerica, 2020)

Debido al paro laboral en la gran mayoría de la economía de Honduras a consecuencia del virus COVID-19, uno de los sectores más afectados ha sido el sector de turismo, afectando lugares como la ciudad de Roatán, Islas de la Bahía, siendo un destino de gran relevancia turística del país. Sin embargo, las

autoridades de esta ciudad están trabajando arduamente en iniciar nuevamente operaciones turísticas de manera segura y responsable. Es por ese motivo que existe una gran importancia para empresas como Hotel Paradise de Roatán, que comiencen a trabajar en estrategias de negocios que les permita mantenerse al pie dentro de la economía con una ventaja competitiva.

Las calles y hoteles están cerrados, las playas están vacías y la actividad económica paralizada en su totalidad, no es habitual porque somos el pulmón turístico de Honduras, pero hemos entendido que este es un compromiso de todos”, comentó Indira Fox, comunicadora del Diario Roatán. En medio de todo ello, hay conciencia de la necesidad de reabrir la economía, poniendo la vida de las personas y su seguridad en primer orden. Todos saben que a nivel individual cada quien debe asumir su cuota de compromiso y están dispuestos a seguir cuidándose en medio de la apertura que llegará inminentemente al insular y paradisiaco departamento más temprano que tarde. Todo pasa, -dicen ellos-, porque los expertos sanitarios certifiquen la nueva fase tras la llegada de la pandemia a Honduras. "No tenemos actividad turística, pero estamos libres de este padecimiento", comentó Fox. (Proceso Digital, 2020)

Dada la situación anteriormente expuesta, los habitantes de Roatán reconocen la importancia de mantenerse libre de este virus por lo cual, han optado por tomar seriamente la situación y realizar todas las medidas de bioseguridad necesarias. Los ciudadanos de Roatán esperan una reapertura de

operaciones para dar comienzo al turismo nuevamente, llevando a cabo las precauciones y medidas preventivas y siendo responsables. Debido a esto, se encuentran preparándose para la apertura de la Isla a los turistas.

Así transcurren los días en los cuatro municipios de Roatán, bajo estrictas medidas de bioseguridad vigiladas por las autoridades y el compromiso de una ciudadanía que ha renunciado a su comodidad financiera y a sus acostumbrados paseos en las playas más hermosas de Honduras. Ellos hacen su parte y se preparan para reabrir su paraíso terrenal bajo protocolos que les garanticen la vida y el camino hacia su nueva normalidad. (Proceso Digital, 2020)

4.2.7 Impacto del virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Hotel Paradise de Roatán, Honduras

Las medidas de prevención y decisiones tomadas por las autoridades a nivel global en relación al virus COVID-19, innegablemente han afectado todos los negocios. De igual manera, el proceso de reclutamiento y selección no es una excepción en cuanto a daños en el negocio por la pandemia, puesto que dichos procedimientos implican un contacto continuo con diferentes personas de manera presencial. Debido a las condiciones que anteceden a este proceso, los Departamentos de Recursos Humanos que utilizan prácticas tradicionales en el reclutamiento y selección se han visto en la obligación de posponer publicaciones de vacantes y selección de personal, y cancelar entrevistas o aplicación de pruebas a candidatos; viéndose forzados a dejar a un lado los

procesos de reclutamiento y selección de personal casi por completo. (AON Empower Results, s.f.)

A los efectos de esta pandemia, una larga lista de candidatos a la espera por ser llamados a participar en procesos de reclutamiento y selección, ha incrementado. Las contrataciones se han congelado, la incorporación de nuevos empleados y la inducción de personal se ha visto paralizada en muchas empresas. Esto representa un problema pues en muchas empresas, la demanda de cubrir nuevas posiciones continua, y algunos reclutadores se han encontrado con las manos atadas pues no tienen idea o cuentan con el conocimiento de cómo continuar con los procesos de reclutamiento y selección sin representar un riesgo de contagio del virus COVID-19 para ellos mismos, sus compañeros o para los mismos candidatos. (Greaves, 2020)

Es innegable el gran aporte que el Departamento de Recursos Humanos brinda a las empresas sobre todo en tiempos de dificultad, fungiendo como un pilar de confianza y apoyo para los colaboradores; así mismo, potencializando y desarrollando destrezas y competencias de los empleados dentro de las organizaciones y dar pie a la reinversión en tiempos difíciles. Frente a la crisis económica generada por la pandemia del virus COVID-19 a nivel global y el sector turístico de Roatán, es crucial que empresas como El Hotel Paradise cuenten con un Departamento de Recursos Humanos, solido, eficiente e innovador, permitiendo una continuidad de procesos del departamento tan

fundamentales como lo es el proceso de Reclutamiento y Selección de personal para garantizar que el talento humano contratado en el Hotel Paradise, dirija a el Hotel hacia el cumplimiento de sus metas.

Aun en tiempos de crisis como la pandemia actual, el proceso de Reclutamiento y Selección de personal no debe parar, al contrario, este es momento perfecto para reinventar dichos procesos y optimizarlos con el fin de estar preparados frente a los desafíos que se avecinan con el objetivo de mejorar el negocio del Hotel Paradise, de tal forma que, también incremente el turismo en Roatán. Es aquí donde se debe hacer hincapié a la importancia de contratar recurso humano competente y eficiente, empleados que cuenten con las destrezas y competencias necesarias por elevar el servicio al cliente hacia el huésped.

Se debe dar importancia crítica a la función de contratar personal que contribuya con la buena experiencia con la estadía que debe tener el cliente dentro del Hotel Paradise, y, de ese modo, garantizar el éxito de la empresa. Y que mejor forma de lograr esto que continuar con el buen reclutamiento y selección de personal.

V. METODOLOGÍA

5.1 Enfoque y métodos

La investigación es meramente exploratoria-descriptiva puesto que no se manipulan datos estadísticos o numéricos. Se hará una recolección de datos, análisis e interpretación de la información ya existente sobre la situación actual con la pandemia y su efecto en el proceso de reclutamiento y selección en el Departamento de Recursos Humanos. Por consiguiente, el enfoque de esta investigación es cualitativo. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

5.2 Diseño de la investigación

Se considera una investigación con diseño no experimental, y exploratoria-descriptiva. Con este proyecto se aspira a investigar y analizar información sobre la situación actual, del impacto generado por la pandemia del COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal del Hotel Paradise para posteriormente describir la situación actual e implementar mejoras. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

5.3 Población y muestra

La investigación se llevará a cabo en el Hotel Paradise ubicado en Roatán, Honduras específicamente al gerente del Departamento de Recursos Humanos quien está encargado de ejecutar el proceso de reclutamiento y selección de personal. (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

5.4 Técnicas de instrumentos aplicados

El instrumento aplicado es una entrevista con 14 preguntas abiertas y semi-abiertas, dirigida a la Gerente de Recursos Humanos quien es la encargada de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección en el Hotel Paradise. Esta entrevista se administró con la finalidad de realizar una investigación y recabar información sobre cómo se encuentra posicionado en la actualidad el proceso de reclutamiento y selección en este tiempo de crisis por el cual se atraviesa en la actualidad; y conocer que mejoras se pueden implementar a dicho proceso. (Ver anexo de encuesta p. 115) (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2014)

VI. ACTIVIDADES DE MEJORA

Impacto generado por el covid-19 en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise de Roatán, Honduras

6.1 Situación actual/ Introducción

En la actualidad, la gran mayoría de las empresas e instituciones a nivel global están siendo afectadas de forma negativa por la pandemia actual del Covid-19. Por las condiciones anteriores, las empresas de Honduras no son la excepción, puesto que se han visto obligadas a pausar completamente o parcialmente, sus actividades. Tal es el caso del Hotel Paradise de Roatán, Honduras, el cual, debido al paro abrupto del sector turístico, se ha visto en la necesidad de parar completamente sus operaciones, siendo el proceso de reclutamiento y selección de personal, uno de ellos. Es ahora aún más importante la necesidad que tiene el Hotel Paradise por buscar estrategias que le permitan destacarse de sus competidores, pues conocen que la reapertura del turismo en Roatán, es inminente, pero sobretodo, necesario.

Y, para lograr posicionarse como uno de los Hoteles con mayor demanda por los turistas, es de suma importancia contar con personal altamente

capacitado. El Hotel Paradise, manifiesta su compromiso y hace hincapié en el valor que se debe brindar al proceso de reclutamiento y selección en tiempos de crisis, con el propósito de alcanzar el objetivo de un recurso humano el cual aporte ventajas competitivas dentro del mercado turístico. Lamentablemente, el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise de Roatán, no cuenta con las técnicas o herramientas tecnológicas óptimas para mitigar el impacto ocasionado por la pandemia en el proceso de reclutamiento y selección adecuadas en tiempos de pandemia; la solución entonces, es la de generar un manual el cual contenga toda esa valiosa información, proponer su implementación y, consecuentemente, permitir que el proceso de reclutamiento y selección continúe aportando valor a la empresa sin importar la crisis actual.

6.2 Sustento teórico de la solución implementada

A continuación, se brinda una propuesta de solución con el fin de mitigar las consecuencias del virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Hotel Paradise de Roatán, Honduras; con el fin de mitigar los efectos negativos en dicho proceso.

6.2.1 Reinversión del Departamento de Recursos Humanos como respuesta frente al virus COVID-19

Desde la industria se tendrá que repensar que mecanismos se podrán ejecutar con el fin de recuperar la confianza del viajero, restaurar la demanda y

reposicionar el turismo. Al final, como lo dice el Secretario General de la OMT, el turismo recuperado ayudara a rescatar la economía en la post crisis COVI-19. (Gallego, 2020)

Es aquí en donde surge la importancia del rol que tiene el departamento de Recursos Humanos dentro de las organizaciones. El apoyar para que las empresas se mantengan dentro de una ventaja competitiva con estrategias empresariales únicas e innovadoras. Es por ese motivo, que se debe reconocer el valor que el departamento de recursos humanos atribuye a las empresas, sobre todo en tiempos de crisis como el cual se enfrenta en la actualidad con la pandemia del virus COVID-19 y sus consecuencias negativas.

No todo es mala noticia en esta crisis puesto que en vista de las limitaciones que ha impuesto el virus debido a las medidas preventivas, numerosas empresas han optado por reinventarse y tomar lo positivo de la situación. Tal es el caso de muchos Departamentos de Recursos Humanos alrededor del mundo, en donde se han adaptado a los nuevos descubrimientos tecnológicos y tendencias virtuales en cuando a reclutamiento y selección de personal. Es evidente entonces que muchas empresas se han visto en la necesidad de modernizarse y aprender sobre las diferentes plataformas virtuales, aplicaciones y herramientas tecnológicas de gran utilidad en estos tiempos para poder cumplir con las demandas de empleo y exigencias de candidatos y empleadores que aún se encuentran a pesar de la crisis actual.

El 21 de abril del 2020 fue publicado un estudio de investigación que determinó lo siguiente: Las redes sociales se utilizan cada vez más en el proceso de reclutamiento. La mayoría de los equipos de adquisición de talento (84%) están adaptando sus procesos para trabajar de forma remota. Incluso en tiempos de adversidad, los reclutadores y el liderazgo están comprometidos a construir equipos. Casi la mitad (46%) de los reclutadores encuestados han aumentado las publicaciones en redes sociales en LinkedIn, Facebook e Instagram para anunciar empleos; y el 58% dijo que ha utilizado las redes sociales para promocionar la marca de su empleador y conectarse con el talento. Según el informe, un gran porcentaje de los encuestados (80%) usa cada vez más videos para entrevistas, y 61% usa videos para evaluar candidatos. (Ventrevista.com, s.f.)

“Al enfrentar situaciones de incertidumbre como la pandemia del COVID-19, muchas organizaciones han modificado su dinámica laboral para dar paso al trabajo a distancia. En este nuevo contexto, el departamento de Recursos Humanos se convierte en un aliado estratégico para hacer frente a esta crisis.” (Grupo Human, 2020).

Si bien muchas empresas del mundo se han visto considerablemente afectadas por la pandemia del COVID-19, es indispensable lograr adaptarse rápidamente para favorecer el traspaso a este nuevo paradigma de trabajo. A

continuación, te contamos por qué deberías continuar con los procesos de selección en tiempos de cuarentena:

La ventaja de contar con una larga lista de herramientas digitales y tecnologías que nos facilitan el traspaso del trabajo presencial al remoto en muchas áreas de trabajo. Los equipos de Recursos Humanos no son una excepción, pueden digitalizar gran parte de sus actividades y esto les permite continuar con los procesos de selección, incluso, durante la cuarentena por el COVID-19. Incorporar entrevistas y ejercicios por video llamada durante el reclutamiento online les permite a las compañías mostrar que son innovadoras, modernas y que se adaptan fácilmente a las circunstancias con el fin de mantener la organización y el flujo normal de trabajo. Además, aquellas búsquedas que ya estaban abiertas o estaban por abrirse, continúan siendo igual de necesarias ahora. A pesar del avance de la pandemia, hay equipos que siguen necesitando el ingreso de soportes u ocupar ciertas posiciones de liderazgo. (Bumeran News, s.f.)

Si hay una tendencia que resulta igualmente destacada en todos los países anteriormente analizados es la de que la práctica totalidad de candidaturas y ofertas de trabajo se han gestionado a través de plataformas online, como revela el caso de Indeed pero también el de otros portales. Así, MeetFrank ha registrado un aumento de la demanda de teletrabajo del 105% a nivel mundial. La gestión del reclutamiento digital plantea importantes retos tanto

para los profesionales como para las empresas. Previsiblemente, las compañías que habían optado por digitalizar sus sistemas de reclutamiento con anterioridad a la pandemia de COVID-19, habrán respondido con mayor rapidez y eficacia a la nueva situación. (Bizneo advance HR Tools, s.f.)

El reclutamiento digital precisa de la implementación de diferentes herramientas tecnológicas que agilizan el trabajo de los reclutadores, comenzando por la propia recopilación de candidaturas, así como el cribado de las mismas. La base del reclutamiento online es contar con un software de reclutamiento. (Bizneo advance HR Tools, s.f.)

A causa del confinamiento obligatorio, las personas se encuentran con más tiempo para realizar actividades como aplicar a vacantes, realizar entrevistas, ejecutar exámenes psicotécnicos/ psicométricos o para desarrollar habilidades mediante entrenamientos y cursos virtuales o webinars (seminarios virtuales). (Bumeran News, s.f.).

6.2.2 Reclutamiento y Selección de Personal 4.0

Reclutamiento 4.0 se trata de captar el talento y hacer de nuestra actividad y plataformas un punto de interés en el que converjan futuros candidatos para los procesos de selección adaptados a la tecnología. Para ello existen estrategias como la creación de un blog con contenido de interés (ideal que sea actualizado a diario), crear una web de empleo corporativo en el que se ofrezca

toda la información de la empresa y tener una presencia más activa en las diferentes redes sociales. (Izquierdo, 2019)

El Informe de Infoempleo-Adecco establece que el 40% de las empresas utilizan con frecuencia las redes para reclutar y captar talento. La mayoría valoran positivamente que el candidato tenga una presencia activa en las diferentes plataformas de interacción. Además, cerca del 58% de los candidatos emplean las Social Media para encontrar trabajo en el mercado laboral. La mayoría de reclutadores reconocen haber analizado antes de las entrevistas los perfiles en las distintas RRSS. Principalmente las cuentas de LinkedIn, Facebook y Twitter. Para los responsables de selección la página más adecuada para obtener información extra de los candidatos es Facebook. (Izquierdo, 2019)

- **Menor coste total de tiempo y dinero**

Las nuevas tecnologías permiten ahorrar costes. Son gratuitas y accesibles de forma sencilla y en cualquier lugar. Pasar de los medios convencionales a los medios digitales en el reclutamiento se nota en el ahorro de tiempo y dinero porque los portales de empleo donde publicar la oferta no tienen tarifas muy altas. Por lo que compensa reclutar a través de medios externos. En cuanto al tiempo existen trámites administrativos que se reducen al mínimo gracias a las redes: por ejemplo, la selección de los CVs se agiliza mucho. Además, cuanto más rápido sea el proceso de búsqueda, más rápidas serán las nuevas incorporaciones a la empresa. (Izquierdo, 2019)

- **Acceso a un mayor número de candidatos**

Las ofertas de empleo no dejan de ser publicaciones que buscamos que se viralicen igual que un anuncio. Lo interesante de esto es que no solo se capta la atención de aquellas personas que busquen empleo, sino también de aquellos que no lo hagan de forma activa. (Izquierdo, 2019)

6.2.3 Técnicas y herramientas tecnológicas innovadoras para reclutamiento y selección en tiempos de pandemia COVID-19

A continuación, se detallan técnicas y herramientas tecnológicas ideales a utilizar en tiempos de pandemia, para el proceso de reclutamiento y selección de personal con el propósito de mitigar el impacto generado por el COVID-19 en dicho proceso:

6.2.3.1 Técnicas ideales para reclutamiento de personal en tiempos de pandemia

- Asegurarse que la página web y las redes sociales de la empresa dejen saber a los seguidores que todavía se encuentran contratando personal. Atraer y reclutar personal a través de las redes sociales, puesto que es una forma rápida, económica y efectiva para atraer candidatos. “Las empresas que no utilizan las redes sociales para el reclutamiento de personal pierden uno de

los canales más potentes para conectar con las generaciones más jóvenes.”
(Aiteco Consultores, s.f.)

- Utilizar employer branding digital para atraer aspirantes a trabajar en la empresa, es decir, gestionar adecuadamente las redes sociales para beneficio de la imagen de la empresa. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.). Esto implica crear una imagen de marca empleadora que atraiga talento adecuado a la empresa. El employer branding tiene como objetivo realizar un lugar de trabajo tan atractivo que sean los propios trabajadores los que tengan el deseo de trabajar en esa empresa. (RUIZ, 2018)
- Explicar el proceso de aplicación de la forma más clara posible para atraer mayor número de candidatos potenciales.
- Muy parecido al Social Recruiting, el Inbound Recruiting aplica metodologías propias del marketing a la selección de candidatos. Lo que busca es atraer los mejores aspirantes, independientemente de si estos están buscando un nuevo empleo o no. Aquí la idea es generar valor de marca como compañía y conseguir que acudan a nosotros. Esto puede lograrse a través de las redes sociales, pero también mediante la difusión de vídeos corporativos, materiales audiovisuales que den a conocer las políticas de conciliación, flexibilidad horaria y otras ventajas de nuestra organización, etcétera. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)

- Contar con una base de datos disponible en todo momento con hojas de vida e información de candidatos potenciales y aceptar hojas de vida de los candidatos de forma digital.
- Instalar un chatbot en la página web de la empresa para dirigir a los candidatos interesados en aplicar, a las vacantes que más se acomoden de acuerdo a su perfil. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)
- Actualizar en chatbot y las redes sociales de la empresa constantemente con información y respuestas hacia las preguntas frecuentes acerca del virus COVID-19 utilizando lenguaje sencillo para que todo el público lo comprenda. (Greaves, 2020)

6.2.3.2 Técnicas ideales para la selección de candidato en tiempos de pandemia

1. **Informar debidamente a los candidatos:** Una vez seleccionados los candidatos a entrevistar es necesario dejar claro la siguiente información:
 - La forma en la cual se realizará la entrevista
 - Que herramientas van a necesitar los candidatos para la entrevista
 - Cuando serán entrevistados
 - Que necesitan para prepararse para la entrevista

- Que fechas se les contactara y la forma en la cual se les contactara
 - Proveer una inducción clara sobre su nuevo puesto de trabajo y la empresa
2. **Realizar entrevistas por video llamada:** Para esto es necesario asegurarse que tanto la persona que va entrevistar y la persona entrevistada cuenten con la tecnología necesaria, y que revisen que todo esté preparado antes de comenzar la entrevista. Se recomienda realizar pruebas con anticipación.
3. **Aplicar pruebas psicométricas:** Utilizar predictores (pruebas y entrevistas) por video llamada o en línea y asegurarse que el candidato pueda utilizar la plataforma elegida para realizar dichos predictores.
4. **Utilizar herramientas para automatizar y administrar el proceso de selección:** De tal manera que permita hacer más del 70% del proceso por medio digital, sin la necesidad de tener los candidatos presencialmente. Aquí se requiere poder subir documentos, verificar antecedentes y referencias, generar informes automáticos, compartir la información de candidatos con los involucrados del proceso, entre otras tareas relevantes para hacer procesos de selección inteligentes y efectivos. (ID Talento, s.f.)

5. **Realizar assessment centers virtuales:** Los estudios de casos, los juegos de roles, las evaluaciones de comportamiento y capacidad se pueden llevar a cabo de forma remota y en un entorno sin papel. La logística de la programación, organización, toma de registros e informes se puede administrar a través de sistemas en línea y requiere menos recursos. Esto significa que aún puedes desarrollar un día de evaluación exhaustivo y valioso, de forma remota, con recursos limitados sabiendo que los ejercicios son seguros y se entregan en el momento adecuado. (AON Empower Results, s.f.)

6.2.4 Herramientas tecnológicas para reclutamiento y selección de personal

A continuación, se detallan herramientas tecnológicas para el proceso de reclutamiento y selección. Se presentan divididas conforme al uso que se puede obtener y objetivo de cada herramienta:

6.2.5 Herramientas para comunicación y entrevistas:

- Slack
- Zoom
- Hangouts
- Microsoft Teams
- Skype

- WEBEX
- LinkedIn
- Evernote

4.2.4 Herramientas para gestión de perfiles, hojas de vida, y documentos:

- Slack
- Simpler Contacts
- Wade & Wendy
- LinkedIn Recruiter

6.2.4.3 Herramientas para publicación de vacantes:

- LinkedIn
- Facebook
- Página web de la empresa

4.2.4.4 Herramientas para evaluación y Assessment center:

- Slack
- Zoom
- Microsoft Teams

- Skype
- WEBEX
- LinkedIn
- Evernote

6.3 Solución implementada/ Nombre de la propuesta

La propuesta a implementar es el manual de técnicas y herramientas para reclutamiento y selección innovadoras e ideales a utilizar en tiempos de pandemia.



PARADISE BEACH HOTEL S. DE R.L.

**MANUAL DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN INNOVADORAS E IDEALES A
UTILIZAR EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

Sustentado por:

Sofia A. Requena

TEGUCIGALPA, M.D.C.

HONDURAS, C.A.

JULIO, 2020

6.3.1 Introducción

Como resultado a la crisis actual por la cual se atraviesa en la actualidad a causa de la pandemia del virus COVID-19, la economía de Honduras se ha visto afectada negativamente por el cierre de las industrias. En consecuencia, empresas como El Hotel Paradise, se vieron en la necesidad en detener sus procesos, siendo el reclutamiento y selección de personal, uno de ellos. Sin embargo, El Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise conoce la importancia que tiene el continuar con procesos tan vitales para el departamento como lo son el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Para ellos es vital en estos momentos, contratar el mejor personal capacitado y que vaya de acuerdo a las estrategias de la empresa. Continuar dentro del mercado con una ventaja competitiva una vez se reanude el turismo en Roatán es vital. Para efectos de mitigar las consecuencias de la pandemia actual y continuar con los procesos de reclutamiento y selección, se ha desarrollado este manual, el cual contiene las técnicas y herramientas más innovadoras e ideales a utilizar en tiempos de pandemia, y, de ese modo, reducir las continuar con los procesos.

6.3.2 Objetivo General

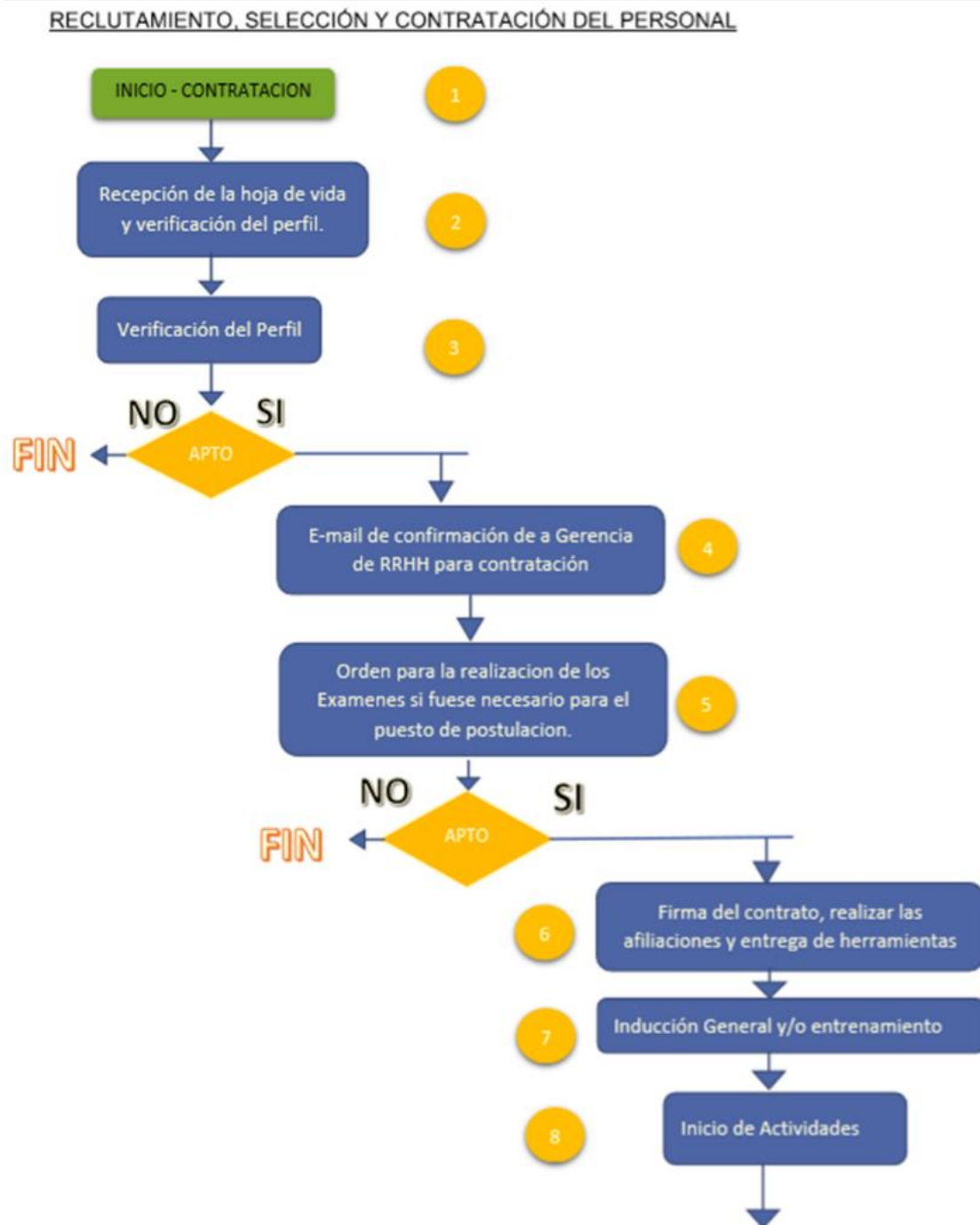
Proporcionar una guía sobre las técnicas y herramientas de reclutamiento y selección de personal ideales a utilizar en tiempos de pandemia, dirigido a el personal de Recursos Humanos encargado de dichos procesos.

6.3.3 Objetivos Específicos

- Instruir sobre el uso adecuado y el propósito de cada una de las técnicas y herramientas plasmadas dentro del manual, y, en consecuencia, optimizar el proceso de reclutamiento y selección de personal aun en tiempos de crisis.
- Mitigar el impacto ocasionado por la pandemia actual, implementando medidas que permitan al personal de recursos humanos continuar con el proceso de reclutamiento y selección a distancia y en modalidad virtual.
- Modernizar las técnicas y herramientas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise, Roatán.

6.3.4 Flujoograma del proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise, Roatán, Honduras:

Ilustración 6 Flujoograma



Fuente: (Paradise Hotels, S.F.)

Una vez el cliente del Departamento de Recursos Humanos, en este caso, el jefe de una determinada área comunica su necesidad de cubrir una vacante, es importante antes de continuar conocer si el oficial de reclutamiento tiene luz verde en cuanto a presupuesto para llenar la vacante. Luego, informarse y conversar con el cliente acerca de los requisitos y características que debe poseer el candidato para llenar dicho puesto. Con el fin de asegurar una buena selección, es indispensable basarse en la descripción de puesto y determinar si las características y requisitos se asemejan a las peticiones del jefe; de no ser el caso, se deben realizar los cambios pertinentes a la descripción de puesto para luego proceder a publicar la vacante una vez el análisis de la descripción del puesto haya concluido.

A continuación, se conceptualiza el proceso de reclutamiento y selección y sus derivaciones con el propósito de asegurar una comprensión absoluta por parte del lector de este manual y garantizar un manejo adecuado en cuanto a las técnicas y herramientas a emplear en dichos procesos.

- **Reclutamiento:** El reclutamiento es un proceso mediante el cual la empresa se encarga de atraer candidatos cualificados con el perfil adecuado para los puestos vacantes. Existen dos tipos de reclutamiento, el reclutamiento interno y el externo, dependiendo de la organización se realizarán uno, otro o ambos. (Delgado, 2016)

- **Selección:** Una vez realizado el reclutamiento y una preselección de candidatos, se llevarán a cabo las distintas pruebas de selección a través de diferentes técnicas: entrevistas, pruebas de conocimiento, técnicas de simulación o juego de roles. (Delgado, 2016)
- **Reclutamiento Externo:** Cuando las organizaciones deciden que las fuentes de reclutamiento interno no van a ser suficientes o adecuadas para buscar a su candidato ideal, se decide recurrir al reclutamiento externo. Este tipo de reclutamiento tiene una ventaja primordial, y es la adquisición de personal nuevo, con nuevas y frescas ideas para la organización. En determinadas ocasiones los departamentos de Recursos Humanos eligen el reclutamiento externo para poder tener un mayor abanico de posibilidades de elección de candidatos, aunque esto suponga un mayor coste económico y una mayor dedicación para la búsqueda y para la integración del nuevo trabajador. (Delgado, 2016)
- **Reclutamiento Interno:** Cuando la organización decide recurrir a fuentes internas, lo primero que ha de considerar es la información que posee de sus empleados, valiéndose de los datos obtenidos previamente, cuando los empleados fueron seleccionados por primera vez para ocupar su puesto. Recurriendo a este tipo de fuente, la empresa logrará que sus trabajadores se vean motivados a esforzarse, a mejorar su formación, etc. para ser promocionados, siempre que para el trabajador la posibilidad de ascenso sea un incentivo suficientemente motivador. (Delgado, 2016)

6.3.5 Técnicas Innovadoras en Reclutamiento

A continuación, se presentan una serie de técnicas ideales a utilizar en tiempos de pandemia para el proceso de reclutamiento, con el propósito de garantizar la atracción de candidatos calificados para las vacantes publicadas.

1. **Social & Online Recruiting:** Utilizar redes sociales y plataformas virtuales como ser LinkedIn, Tecoloco, Pagina web de la empresa, Facebook, Instagram twitter, entre otros para anunciar vacantes y atraer talento. No solamente es una forma que implica un bajo costo, si no también, es bastante eficiente para atraer personal calificado el cual se ajuste a la empresa. Es importante asegurarse que cada plataforma virtual y red social a utilizar en el reclutamiento, este lo más actualizada posible y de instrucción clara sobre el proceso de aplicación al candidato. Esta técnica también, es bastante efectiva para generar una imagen de marca atractiva para los postulantes. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)
2. **Eventos de Networking online:** Consiste en organizar o participar en eventos como ferias de empleo virtuales, con el fin de generar contactos y encontrar potenciales candidatos para vacantes futuras. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)
3. **Utilizar Recruitbots/Chatbots:** en tus redes sociales o páginas web como parte de tu estrategia de reclutamiento con el propósito de agilizar

y hacer más eficiente la navegación de las personas que ingresen a tus redes sociales o plataformas virtuales. Y, a su vez, guiarlos a que encuentren una vacante que se ajuste a su hoja de vida. Los chatbots consisten en una aplicación de software diseñada para imitar las habilidades de conversación humana durante el proceso de reclutamiento. Al igual que los asistentes personales virtuales como Alexa, Siri y Google Now, un chatbot de reclutamiento utiliza tecnología de inteligencia artificial, como el procesamiento del lenguaje natural, para comprender los mensajes de una persona y saber cómo responder. Un chatbot se puede usar en varios medios:

- correo electrónico
- aplicaciones de mensajería
- SMS
- software específico
- redes sociales
- aplicaciones de mensajería

Un chatbot puede imitar las habilidades de conversación de un humano en el sentido de que está programado para comprender el lenguaje escrito y hablado y responder correctamente. (IDEAL, s.f.)

4. **Utilizar Employer Branding digital:** Para atraer aspirantes a trabajar en la empresa, es decir, gestionar adecuadamente las redes sociales para beneficio de la imagen de la empresa. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.). Esto implica crear una imagen de marca empleadora que atraiga talento adecuado a la empresa. El employer branding tiene como objetivo realizar un lugar de trabajo tan atractivo que sean los propios trabajadores los que tengan el deseo de trabajar en esa empresa. (Ruiz, 2018)

Para lograr un employer branding digital exitoso, es necesario manejar adecuadamente las redes sociales y la página web de la empresa. Lo habitual es que con el employer branding se busque atraer talento y esto no es posible si no se tienen en cuenta algunos principios. En primer lugar, las ofertas laborales tienen que ser accesibles en internet. No puedes perder un posible futuro trabajador por no haber organizado bien tu página de empleo. Además del atractivo de la propia web, aquí es importante tener en cuenta ciertos aspectos: (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)

- **Diseño visual:** El uso de imágenes y contenido interactivo es muy importante. Los diseñadores de tu empresa pueden ayudarte en esto o puedes probar con ensayos A/B: haces dos modelos y ves cuál de los dos funciona mejor. De esta manera, por medio de descartes, puedes conocer qué opción es la mejor para el diseño. Si no cuentas con un especialista en marketing o diseñador gráfico,

te recomendamos invertir en contratar uno para mejorar tu employer branding. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)

- **Que tu página sea accesible por móvil:** Es cada vez más usual usar el teléfono para acceder a internet, así que asegúrate que tu career site pueda leerse bien en el móvil y sea sencillo de usar desde estos aparatos. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)
- **Mídalo:** Existen indicadores en reclutamiento y selección que permiten conocer si la página está bien construida. (Bizneo Advance HR Tools, s.f.)

5. **Explicar el proceso de aplicación:** De la forma más clara posible y con excelente atención al cliente para atraer mayor número de candidatos potenciales.

6. **Contar con una base de datos de curriculum vitae disponible:** En todo momento el cual contenga hojas de vida e información de contacto sobre candidatos potenciales para llenar una posición y aceptar hojas de vida de los candidatos de forma digital. Para esto, es bastante útil, contar con una plataforma o aplicación digital la cual maneje eficientemente la base de datos.

6.3.6 Técnicas Innovadoras de Selección de personal:

1. **Informar debidamente a los candidatos:** Una vez seleccionados los candidatos a entrevistar es necesario dejar claro la siguiente información:
 - La forma en la cual se realizará la entrevista
 - Que herramientas van a necesitar los candidatos para la entrevista
 - Cuando serán entrevistados
 - Que necesitan para prepararse para la entrevista
 - Que fechas se les contactara y la forma en la cual se les contactara
 - Proveer una inducción clara sobre su nuevo puesto de trabajo y la empresa

2. **Realizar entrevistas por video llamada:** Para esto es necesario asegurarse que tanto la persona que va entrevistar y la persona entrevistada cuenten con la tecnología necesaria, y que revisen que todo esté preparado antes de comenzar la entrevista. Se recomienda realizar pruebas con anticipación.

3. **Al inicio de la entrevista:** Saludar al entrevistado con una sonrisa, mirándolo a los ojos, el entrevistador debe presentarse adecuadamente.

4. **Cierre de la entrevista:** Dejar tiempo para responder cualquier pregunta del candidato y, en caso necesario, para recomendar su empresa al

aspirante. Tratar de terminar la entrevista con una nota positiva. Una vez que el candidato se va, mientras la entrevista está fresca en su mente, revise sus notas. 2009

5. **Aplicar pruebas psicométricas:** Utilizar predictores (pruebas y entrevistas) por video llamada o en línea y asegurarse que el candidato pueda utilizar la plataforma elegida para realizar dichos predictores.

6. **Utilizar herramientas para automatizar y administrar el proceso de selección:** De tal manera que permita hacer más del 70% del proceso por medio digital, sin la necesidad de tener los candidatos presencialmente. Aquí se requiere poder subir documentos, verificar antecedentes y referencias, generar informes automáticos, compartir la información de candidatos con los involucrados del proceso, entre otras tareas relevantes para hacer procesos de selección inteligentes y efectivos. (ID Talento, s.f.)

7. **Realizar assessment centers virtuales:** Los estudios de casos, los juegos de roles, las evaluaciones de comportamiento y capacidad se pueden llevar a cabo de forma remota y en un entorno sin papel. La logística de la programación, organización, toma de registros e informes se puede administrar a través de sistemas en línea y requiere menos recursos. Esto significa que aún puedes desarrollar un día de evaluación exhaustivo y valioso, de forma remota, con recursos limitados sabiendo

que los ejercicios son seguros y se entregan en el momento adecuado.
(AON Empower Results, s.f.)

6.3.7 Tipos de entrevista

Es importante contar con un formato de entrevistas adecuado, uno que permita aprovechar el tiempo con el candidato en las entrevistas al máximo y enriquecer la información que se desea obtener de cada uno. De este modo, se presta a seleccionar al mejor candidato para una determinada posición. A continuación, se presentan información sobre tipos de entrevista y preguntas a utilizar en las entrevistas virtuales.

- **Entrevista Estructurada:** El entrevistador realizará preguntas y el entrevistado las contestará, en ocasiones el entrevistador utilizará un formulario o un guion. En este tipo de entrevistas el entrevistador espera conseguir respuestas concretas por parte del candidato, por lo que se evitará la espontaneidad y la improvisación. Las empresas utilizan normalmente esta clase de entrevistas en aquellos procesos de selección donde aparecen un gran número de candidatos y por lo tanto se lleva a cabo una mecanización del proceso en la entrevista. (Delgado, 2016)
- **Entrevista No Estructurada:** Al contrario que el método anterior, este tipo de entrevista permite al entrevistador tener una mayor libertad a la

hora de realizar preguntas, normalmente realizando pocas preguntas y abiertas, ya que no se lleva a cabo mediante ningún guion y que por lo general sea el candidato el que pueda hablar y observar, así como se desenvuelve. Este tipo de entrevistas suelen parecer conversaciones informales, que permiten relajarse al candidato y así poder extraer una mayor información por parte del entrevistador. (Delgado, 2016)

- **Entrevista Mixta o Semi Dirigida:** De todas es el tipo de entrevista más común, ya que es una mezcla de la entrevista estructurada y de la no estructurada. El entrevistador utilizará un guión de preguntas y a su vez también realizará preguntas abiertas para observar la capacidad de comunicación del candidato. (Delgado, 2016)
- **Entrevistas de Tensión:** No suele ser esta un tipo de entrevista muy común, aunque algunas empresas las utilizan para puestos directivos o de responsabilidad, donde el candidato deberá demostrar que es capaz de aguantar o superar positivamente situaciones incómodas o de tensión que posteriormente podrían darse en su futuro puesto de trabajo. Una de las principales características que se buscan en este tipo de entrevistas, es que el candidato tenga una gran capacidad de resistencia al estrés. El entrevistador deberá preparar muy bien la entrevista, ya que debe “atacar” al candidato, tanto en temas profesionales como personales, para comprobar si el futuro trabajador es capaz de mantener la calma y resolver la situación de una forma positiva. (Delgado, 2016)

- **Entrevistas Millennials:** Los Millennials, término acuñado por Neil Howe y William Strauss en el año 2000, son jóvenes nacidos entre 1980 y 1995. Esta es la nueva generación que quieren conquistar las grandes empresas para que ocupen sus puestos de trabajo. Futuros trabajadores a los que les gustan los retos, las nuevas oportunidades y los cambios. Por todo ello, el tipo de entrevista a realizarles no puede ser el convencional. De ahí, que en las entrevistas millennials se valoren características como la imaginación, la creatividad o la improvisación. Para ello, los entrevistadores realizarán preguntas para sacar a los candidatos de su zona de confort y poder valorar esas competencias. (Delgado, 2016)
- **Entrevista situacional:** Serie de preguntas, relacionadas con el puesto, que se concentran en la forma en la que se comportaría el candidato en una situación dada. Se le pregunta al candidato cuál sería su conducta en una situación dada. Por ejemplo, se le preguntaría al candidato a un puesto de supervisión cómo actuaría si un subordinado llegara tarde a trabajar tres días consecutivos. Veremos que a menudo las mejores entrevistas son estructuradas y situacionales, porque se utilizan preguntas y respuestas situacionales predeterminadas. En una entrevista situacional estructurada se evaluaría al aspirante respecto a, digamos, su decisión entre disculpar al trabajador que llega tarde constantemente y solo advertirlo o suspenderlo una semana. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- **Entrevistas conductuales:** Serie de preguntas, que se concentran en la forma en a que el candidato reacciono en situaciones reales en el pasado. Po ejemplo, hacer preguntas conductuales como “cuénteme de alguna situación en la que tuviera que hablar con una persona enojada y como lo resolvió”. Las preguntas situacionales inician con frases como: “Suponga que se enfrenta a la siguiente situación...” ¿Que haría?”. Las preguntas conductuales comenzarían de la manera siguiente: “Recuerda si alguna vez... ¿Qué hizo?”. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)
- **Entrevista relacionada con el puesto:** Serie de preguntas, relacionadas con el puesto, que se concentran en las conductas del pasado que son relevantes para el puesto. El entrevistador trata de deducir cual sería el desempeño laboral del aspirante, a partir de sus respuestas a preguntas acerca de experiencias pasad relevantes. El cuestionamiento no gira alrededor de situaciones hipotéticas o reales, sino que el entrevistador plantea preguntas relacionadas con el puesto (por ejemplo, ¿“que materias le gustaron más en la escuela de negocios?”). La meta consiste en sacar conclusiones acerca de digamos, la capacidad del candidato para manejar los aspectos financieros del puesto que desea cubrir. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

6.3.8 Preguntas complementarias sugeridas:

Ilustración 7 Preguntas sugeridas

1. ¿Por qué escogió este tipo de trabajo?
2. ¿Qué fue lo que más disfrutó en su último empleo?
3. ¿Qué fue lo que menos le gustó de su último empleo?
4. ¿Cuál ha sido su mayor frustración o desilusión en su empleo actual? ¿Por qué?
5. ¿Cuáles son algunas de las ventajas y desventajas de su último empleo?
6. ¿Cuáles fueron las circunstancias que lo llevaron a dejar su último empleo?
7. ¿Avisó?
8. ¿Por qué debemos contratarlo?
9. ¿Qué espera de este patrón?
10. ¿Cuáles son las tres cosas que no hará en su trabajo siguiente?
11. Según su último supervisor, ¿cuáles son sus tres debilidades?
12. ¿Cuáles son sus principales fortalezas?
13. ¿De qué manera puede su supervisor ayudarlo a alcanzar sus metas?
14. ¿Cómo calificó su supervisor su desempeño laboral?
15. ¿Cuáles aspectos cambiaría de su último supervisor?
16. ¿Cuáles son sus metas profesionales para los siguientes 1-3 años? ¿5-10 años?
17. ¿De qué manera lo ayudará el hecho de trabajar en esta empresa para alcanzar dichas metas?
18. ¿Qué hizo la última vez que recibió instrucciones con las que no estaba de acuerdo?
19. ¿Cuáles son algunas de las cosas en las que usted y su supervisor no estaban de acuerdo? ¿Qué hizo usted?
20. ¿Qué prefiere, trabajar solo o en grupo?
21. ¿Qué lo motivó a mejorar en su último empleo?
22. ¿Considera que su progreso en ese trabajo es representativo de sus capacidades? ¿Por qué?
23. ¿Tiene alguna pregunta acerca de las obligaciones del puesto en el que desea trabajar?
24. ¿Puede desempeñar las funciones esenciales del puesto en el que desea trabajar?

Fuente de imagen: (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

6.3.9 Formato sugerido para calificar las entrevistas de los candidatos:

Ilustración 8 Formato Entrevista

Nombre del candidato:

Fecha de la entrevista:

Puesto:

Llenado por:

Fecha:

Instrucciones: Circule un número para cada criterio y luego súmelos para sacar el total.

CONOCIMIENTOS DEL PUESTO ESPECÍFICO Y TEMAS LABORALES RELACIONADOS

0. No hay evidencias de conocimientos.
1. Menos de lo deseable.
2. Cubre los requisitos para contratación.
3. Excede nuestras expectativas de los candidatos promedio.
4. Conocedor profundo del puesto y muy fuerte en áreas asociadas.

EXPERIENCIA

0. Ninguna para este puesto; tampoco cuenta con experiencia en puestos relacionados.
1. Sería preferible una mayor experiencia para este puesto. Adecuada para el puesto solicitado.
2. Más que suficiente para el puesto.
3. Muy experimentado en el puesto.
4. Una gran experiencia en todas las áreas relacionadas.

COMUNICACIÓN

0. No se puede comunicar. Estará muy limitado en la mayoría de los puestos.
1. Algunas dificultades. Afectará el desempeño laboral.
2. Suficiente para un desempeño laboral adecuado.
3. Más que suficiente para el puesto.
4. Capacidad sobresaliente para comunicarse.

INTERÉS EN EL PUESTO Y EN LA ORGANIZACIÓN

0. No mostró ningún interés.
1. Cierta falta de interés.
2. Aparentemente está en verdad interesado.
3. Muy interesado. Al parecer prefiere el tipo de trabajo que solicitó.
4. Totalmente involucrado con el contenido del puesto. Transmite el sentimiento de que sólo este puesto lo satisface.

MOTIVACIÓN GENERAL PARA EL ÉXITO

0. Ninguna.
1. Mostró poco interés en progresar.
2. Interés promedio en progresar.
3. Muy motivado. Fuerte deseo de progresar.
4. Sumamente motivado. Deseo muy fuerte de tener éxito y progresar.

ESTABILIDAD Y CONFIANZA

0. Extremadamente distraído y confuso. Manifestó un carácter inestable.
1. Manifestación suficiente de confusión o pérdida de los estribos para interferir con el desempeño laboral.
2. Estabilidad y confianza suficientes para desempeñar el trabajo.
3. No mostró pérdida de la estabilidad durante la entrevista. Confianza en su capacidad para manejar la presión.
4. Manifestó una estabilidad impresionante bajo presión. En general, se muestra confiado y seguro.

COMPRENSIÓN

0. No entendió muchos puntos y conceptos.
1. Pasó por alto algunas ideas o determinados conceptos.
2. Entendió la mayoría de las ideas nuevas y de las habilidades.
3. Captó todos los puntos y conceptos nuevos con rapidez.
4. Sumamente observador. Entendió los puntos útiles y los motivos subyacentes.

_____ **PUNTOS TOTALES**

COMENTARIOS ADICIONALES:

Fuente de imagen: (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

6.3.10 Predictores a utilizar en tiempos de pandemia:

Es importante la correcta evaluación de los candidatos con el propósito de reunir la mayor cantidad de información sobre un aspirante y posteriormente tomar la mejor decisión en cuanto a elegir al postulante más indicado para una posición. A continuación, se presentan algunos test psicométricos y evaluaciones de simulación amigables con la tecnología, los cuales pueden aplicarse en modalidad virtual y por video llamada. Cabe mencionar que los test psicométricos se pueden aplicar únicamente si se cuenta con un profesional de la psicología, y sea él o ella quien revise e interprete los resultados de dicho test, puesto que es el único profesional capacitado para aplicar exámenes psicométricos e interpretar la información de forma correcta pues es quien cuenta con las habilidades necesarias para hacerlo adecuadamente.

6.3.11 Test Psicométricos de Inteligencia:

- **MATRICES RRHH. Test de Inteligencia General** - Versión para Selección y Recursos Humanos: Es una prueba de nueva creación diseñada para la evaluación rápida de la capacidad de razonamiento, el potencial de aprendizaje y la destreza en la solución de problemas en contextos de selección y recursos humanos. Es una prueba de razonamiento inductivo basada en estímulos no verbales (Matrices), que es uno de los mejores y más potentes estimadores del potencial de aprendizaje y la resolución eficiente de problemas. El carácter no verbal

de la tarea permite su aplicación con diferentes lenguas de origen. La aplicación es completamente online, lo que le permitirá obtener los resultados de forma inmediata, junto con un breve informe comentando los resultados individuales. Dispone de baremos específicos para situación competitiva contruidos a partir de una muestra de más de 13.000 personas con diferentes perfiles profesionales. Además, dispone de una forma paralela equivalente que resulta de gran utilidad para las evaluaciones colectivas en las que desee utilizar varias formas del mismo test.

Autor: F. Sánchez-Sánchez y P. Santamaría	Aplicación: online
Tiempo: 30 minutos	Edad: Adultos (18 años en adelante)
Precio: L 5,981.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- **BAT-7. Batería de Aptitudes de TEA:** Es una nueva batería para la evaluación de las aptitudes que han demostrado ser más relevantes en los ámbitos escolar y profesional: Aptitud verbal (V), Aptitud espacial (E), Atención (A), Concentración (CON), Razonamiento (R), Aptitud numérica (N), Aptitud mecánica (M) y Ortografía (O). Adicionalmente, ofrece una puntuación sobre el estilo atencional de la persona y permite estimar los principales factores intelectuales del sistema cognitivo: Factor g o capacidad general (g), Inteligencia fluida (Gf) e Inteligencia cristalizada (Gc). La batería se compone de 3 niveles o cuadernillos de dificultad

creciente adecuados para diferentes tipos de población de escolares y adultos:

Nivel elemental (E): Escolares de 1.º a 2.º de ESO (12 a 14 años). Adultos sin formación o con estudios obligatorios finalizados que vayan a ser evaluados en un contexto no competitivo (clínica, desarrollo personal...).

Nivel medio (M): Escolares de 3.º a 4.º de ESO (14 a 16 años) y Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM). Adultos con estudios de bachillerato o CFGM que vayan a ser evaluados en un contexto no competitivo (clínica, desarrollo personal...).

Nivel superior (S): Escolares de 1.º a 2.º de Bachillerato (16 a 18 años), Ciclos Formativos de Grado Superior (CFGS) y estudiantes universitarios. Adultos de cualquier nivel educativo que vayan a ser evaluados en procesos de selección u oposición o adultos con estudios universitarios y CFGS que vayan a ser evaluados en un contexto no competitivo (clínica, desarrollo personal...). Cada nivel incluye 7 tests que pueden aplicarse por separado o conjuntamente, de acuerdo a los siguientes tiempos de trabajo efectivo por aptitud:

- V (Verbal): 12 minutos
- E (Espacial): 15 minutos
- A (Atención): 8 minutos

- R (Razonamiento): 20 minutos
- N (Numérico): 20 minutos
- M (Mecánica): 12 minutos
- O (Ortografía): 10 minutos

Autor: Autor: D. Arribas, P. Santamaría, F. Sánchez-Sánchez e I. Fernández-Pinto	Aplicación: online y papel.
Tiempo: variable, 2 horas aprox. la batería completa.	Edad: escolares de 12 años en adelante (1º a 2º Bachillerato) y adultos
Precio: L 8,206.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- **CAMBIOS. Test de Flexibilidad Cognitiva:** Se trata de una prueba de tipo gráfico con aplicación en muy diferentes comportamientos. El CAMBIOS pretende evaluar:
 - la capacidad para concentrarse atendiendo a la vez a varias condiciones cambiantes en el entorno.
 - la flexibilidad cognitiva para analizar si se cumplen o no distintos cambios pedidos y en qué momento han dejado de cumplirse.

El constructo medido implica una estrategia de actuación eficiente ante una tarea relativamente simple. Esta estrategia ha sido descrita como "flexibilidad cognitiva" para señalar una conducta abierta, organizada y sistemática que da respuesta rápida a estímulos de clasificación. Implica la puesta en ejercicio de

un conjunto de habilidades que deben ser tenidas de modo armónico y que las personas aplican en muy diferentes tipos de actividades, tanto escolares como profesionales. La mayoría de las personas son capaces de hacer bien la tarea cuando disponen de tiempo suficiente, pero en una actividad profesional este tipo de tareas se ejecutan con muy distinta eficacia cuando hay que hacerlas bajo la premura del tiempo laboral.

Autor: N. Seisdedos	Aplicación: online y papel.
Tiempo: 7 minutos.	Edad: adultos
Precio: L 2,413.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- Factor g-R. Test de Inteligencia No Verbal – Revisado:** Se diseñaron con el propósito de apreciar la inteligencia individual por medio de pruebas que redujesen en la medida de lo posible la influencia de otros factores, tales como la fluidez verbal, el nivel cultural o el contexto cultural. Son pruebas de tipo no verbal y para su realización se requiere únicamente que la persona perciba la posibilidad de relación entre formas y figuras abstractas. El Factor g-R está formado por 4 test (Series, Clasificación, Matrices y Condiciones) que deben aplicarse conjuntamente, aunque utilizan tiempos independientes y aprecian diferentes aspectos de la inteligencia. Antes de cada test se proponen varios ejemplos y se ofrecen algunas instrucciones para la comprensión de la tarea. En general, se trata de tests con pocos elementos y con un tiempo de aplicación muy

breve, inferior a los 45 minutos en total, incluida la lectura de las instrucciones y la resolución de los ejemplos.

Autor: R. B. Cattell, A. K. S. Cattell y R. H. Weiss	Aplicación: papel.
Tiempo: 18 minutos de trabajo efectivo; aproximadamente 40 minutos incluyendo las instrucciones.	Edad: de 8 años en adelante.
Precio: L 3,982.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

6.3.12 Test Psicométricos de Personalidad:

- 16 PF-5. Cuestionario Factorial de Personalidad:** La edición 16PF-5 es la versión más reciente del instrumento, resultado de un estudio completamente original en el que se sustituyen los antiguos factores de segundo orden por cinco dimensiones globales que guardan un notable paralelismo con los famosos "cinco grandes" factores de personalidad. Tiene 185 elementos y mide, con algunas variaciones y mejoras, las mismas 16 escalas primarias: Afabilidad, Razonamiento, Estabilidad, Dominancia, Animación, Atención a las normas, Atrevimiento, Sensibilidad, Vigilancia, Abstracción, Privacidad, Aprensión, Apertura al cambio, Autosuficiencia, Perfeccionismo y Tensión. Incorpora una escala de "deseabilidad social" (Mi), otra de infrecuencia (IN) y otra de "aquiescencia" (AQ) para controlar los sesgos en las respuestas. Ofrece

baremos con más de 115.000 casos, lo cual proporciona gran robustez a los resultados. Vienen expresados en decatipos para adultos, varones, mujeres y ambos sexos reunidos.

Proporciona un completo informe interpretativo muy útil como guía para la entrevista. Ofrece una visión general, de las 5 dimensiones globales, y una interpretación en profundidad de los 16 factores, destacando puntos fuertes y consejos para el desarrollo. El 16 PF-5 está pensado para ser utilizado principalmente en el campo de la gestión de recursos humanos (selección, desarrollo personal y organizacional, orientación, consultoría) y en el de la práctica clínica.

- Mejora los resultados de negocio mediante la selección y el desarrollo de las personas que conforman su organización.
- Asegura la toma de decisiones correcta en selección y desarrollo, al basarse en una evaluación ampliamente validada.
- Permite llevar a cabo entrevistas con indicaciones más estructuradas.
- Ofrece una imagen en profundidad de la personalidad tanto en el área profesional, como en la personal.
- Posibilita una toma de decisiones con más perspectiva en los puestos clave de la organización.

Autor: R. B. Cattell, A. K. S Cattell y H. E. P. Cattell	Aplicación: online y papel.
--	-----------------------------

Tiempo: 45 minutos aproximadamente.	Edad: a partir de los 16 años.
Precio: L 8,852.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- **BIP. Inventario Bochum de Personalidad y Competencias:** El BIP evalúa, con un enfoque eminentemente empírico y pragmático, dimensiones que son relevantes en el quehacer empresarial y que tienen un reflejo concreto en la forma en que se comportan los empleados. La inclusión de factores motivacionales y de personalidad convierten al BIP en un instrumento ideal para evaluar tanto al personal administrativo como a los ejecutivos de alto nivel. El BIP está formado por 210 ítems, evaluando elementos clave de motivación, competencias sociales, aspectos de constitución psicológica y conductas orientadas a la tarea, incluyendo además una escala de distorsión de la imagen para contrastar la validez de los resultados obtenidos. Entre las escalas evaluadas figuran:
 - Motivación laboral: Orientación a resultados, Iniciativa para el cambio y Liderazgo.
 - Comportamiento laboral: Esmero, Flexibilidad y Orientación a la acción.
 - Habilidades sociales: Inteligencia social, Sociabilidad, Desarrollo de relaciones, Trabajo en equipo e Influencia.
 - Estructura psíquica: Estabilidad emocional, Capacidad de trabajo, Seguridad en sí mismo.

Autor: R. Hossiep y M. Paschen	Aplicación: online y papel.
Tiempo: variable, entre 30 y 45 minutos.	Edad: adultos.
Precio: L 8,383.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- CPS. Cuestionario de Personalidad Situacional:** El CPS es un instrumento de evaluación de la personalidad que parte de una aproximación conductual y tiene en cuenta las características de la persona y su interacción con las situaciones concretas. Está especialmente indicado para la evaluación en contextos laborales. Consta de 15 variables de personalidad: Estabilidad emocional, Ansiedad, Autoconcepto, Eficacia, Confianza en sí mismo, Independencia, Dominancia, Control cognitivo, Sociabilidad, Ajuste social, Agresividad, Tolerancia, Inteligencia social, Integridad y Liderazgo. Asimismo, incorpora medidas de validez de las respuestas. Se han elaborado baremos para situación sincera y para situación de selección. El CPS se presenta como una medida alternativa de la personalidad elaborada en España y tipificada originalmente con muestras españolas. Consta de 233 ítems de tipo verdadero-falso y es de breve y fácil aplicación.

Autor: J. L. Fernández-Seara, N. Seisdedos y M. Mielgo	Aplicación: online y papel.
Tiempo: 35 minutos aproximadamente.	Edad: adolescentes y adultos.
Precio: L 3,337.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

6.3.13 Test Psicométricos de Competencias:

- **SOSIA. Gestión por Competencias:** SOSIA es una herramienta formada por 98 elementos ipsativos que evalúa 21 competencias genéricas relacionadas con las características de la persona que determinan su éxito en el puesto de trabajo y permite determinar el estilo de comportamiento laboral del sujeto. Las 21 dimensiones evaluadas se agrupan en cuatro ejes:

- Eje 1. DIMENSIONES PERSONALES: Ascendencia, estabilidad emocional, vitalidad, autoestima y responsabilidad.
- Eje 2. ASPIRACIONES: Resultados, reconocimiento, independencia, variedad, benevolencia.
- Eje 3. TRABAJO: Cautela, originalidad, practicidad, decisión, orden, metas.
- Eje 4. INTERCAMBIOS: Sociabilidad, comprensión, estímulo, conformidad, liderazgo.

- **La forma de trabajar con sosia**

Los sujetos contestan a la prueba directamente en el ordenador. Es posible también contestar en hojas de respuestas en papel. El ordenador corrige la prueba en el acto y suministra un perfil gráfico, un informe

interpretativo para el profesional y un informe personal para dar un feedback al sujeto evaluado. Se pueden definir perfiles ideales y buscar los sujetos que se ajustan a cada perfil. Permite la actualización permanente de los baremos de la prueba.

➤ **SOSIA es la herramienta adecuada para:**

- ❖ Selección de personal: evaluación de las competencias necesarias por puestos.
- ❖ Formación profesional: desarrollo de las propias competencias.
- ❖ Planificación de carreras y promoción interna.
- ❖ Evaluación del desempeño, etc.

Autor: I.V. Gordon y ECPA.	Aplicación: online y papel.
Tiempo: 45 aproximadamente	Edad: adultos.
Precio: L 25, 209.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- **Feedback 360°:** Es practicada por muchas entidades como medio para fomentar el desarrollo de los directivos y mejorar la calidad de la gestión de las organizaciones. La expresión 360° surge de la idea de recoger información proveniente de diversas fuentes: superiores, iguales y colaboradores o clientes. FB 360° es un cuestionario elaborado a partir del diccionario de competencias largamente experimentado por TEA-CEGOS y consta de 60 ítems que permiten evaluar 12 competencias

generales importantes, agrupadas en cuatro grandes áreas: Intrapersonal, Interpersonal, Gerencial y Entorno.

Permite que cada directivo sea evaluado anónimamente por varias personas de diferentes procedencias. El cuestionario se contesta por Internet y el sistema produce automáticamente un completo informe de cada sujeto evaluado. El informe refleja las puntuaciones atribuidas por cada grupo de evaluadores al sujeto evaluado, incluyendo gráficos para facilitar la comprensión de las informaciones. Se relacionan también los comportamientos del sujeto mejor y peor valorados y las discrepancias significativas entre los diversos grupos de evaluadores: Jefes, iguales, colaboradores y el propio sujeto.

Autor: P. Mamolar, C. Bustillo, D. Arribas y J. Minguijón.	Aplicación: online.
Tiempo: aproximadamente 15 minutos por cada evaluador.	Edad: mandos y directivos en las organizaciones.
Precio: L 28, 173.00	

(TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

- **BIP. Inventario Bochum de Personalidad y Competencias:** El BIP evalúa, con un enfoque eminentemente empírico y pragmático, dimensiones que son relevantes en el quehacer empresarial y que tienen un reflejo concreto en la forma en que se comportan los empleados. La inclusión de factores motivacionales y de personalidad convierten al BIP en un instrumento ideal para evaluar tanto al personal administrativo como a los ejecutivos de alto nivel. El BIP está formado por 210 ítems,

evaluando elementos clave de motivación, competencias sociales, aspectos de constitución psicológica y conductas orientadas a la tarea, incluyendo además una escala de distorsión de la imagen para contrastar la validez de los resultados obtenidos. Entre las escalas evaluadas figuran:

- Motivación laboral: Orientación a resultados, Iniciativa para el cambio y Liderazgo.
- Comportamiento laboral: Esmero, Flexibilidad y Orientación a la acción.
- Habilidades sociales: Inteligencia social, Sociabilidad, Desarrollo de relaciones, Trabajo en equipo e Influencia.
- Estructura psíquica: Estabilidad emocional, Capacidad de trabajo, Seguridad en sí mismo.

Autor: R. Hossiep y M. Paschen	Aplicación: online y papel.
Tiempo: variable, entre 30 y 45 minutos.	Edad: adultos.
Precio: L 8,383.00	

(TEA Pasión Por La Psicología, 2020)

6.3.10.4 Muestras de trabajo y Simulaciones (Assessment Center):

- **Las muestras de trabajo:** consisten en presentar a los candidatos situaciones representativas del puesto en el que desean trabajar, para después evaluar sus respuestas. Los expertos consideran que tales estrategias son las mejores. Sin embargo, difieren de la mayoría de las pruebas porque miden el desempeño laboral de manera directa. Por ejemplo, las muestras de trabajo para un cajero incluirían la operación de una caja registradora y el conteo de dinero; para un puesto administrativo, las muestras de trabajo incluirían pruebas de mecanografía y de lectura. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- **Técnica de las muestras de trabajo:** busca predecir el desempeño laboral cuando se pide a los candidatos que realicen una o más muestras de las tareas básicas del puesto. Este método cuenta con varias ventajas, porque mide tareas reales del puesto y es más difícil fingir la respuesta.
 - El procedimiento básico consiste en seleccionar una muestra de varias tareas que sean cruciales para efectuar el trabajo y después pedir a los aspirantes que las lleven a cabo. Un observador supervisa el desempeño en cada tarea y señala en una lista que tan adecuado es su desempeño. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- **Assessment Centers:** Situación simulada en la que se pide a los candidatos a puestos administrativos que tomen decisiones sobre situaciones hipotéticas y después se califica su desempeño. En los assessment centers se evalúa cómo reacciona el candidato a diferentes situaciones de estrés, las dinámicas de comportamiento grupal que tiene, y que tal se desenvuelve el candidato cuando tiene que enfrentarse a problemas nuevos. Es decir, los observadores se centran en evaluar el comportamiento que tienen los candidatos mientras desempeñan las tareas y su capacidad de análisis. Por lo general, incluye pruebas y juegos administrativos. Algunos ejercicios de simulación típicos son:

- La charola de pendientes: Estos ejercicios enfrentan al candidato con informes, memorandos, notas de llamadas recibidas correos, cartas y otros materiales que se acumulan en la charola de pendientes, real o computarizada, en el puesto simulado que habrá de ocupar. El candidato debe hacer lo apropiado con cada material. Luego, evaluadores capacitados revisaran sus actividades. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)
- Los ejercicios In-Tray o ejercicios de simulación son muy famosos. En su origen con buzones de correo físicos y actualmente apoyados en los desarrollos técnicos, se trata de gestionar mensajes, notas y citas bajo presión dentro de un plazo establecido. ¿Qué se envía a qué carpeta? ¿Qué tiene prioridad?

¿Qué se delega en los colegas? El punto de dificultad añadido viene dado por tareas que en parte se contradicen, de modo que un nuevo mensaje podría hacer desechar el trabajo que acabas de realizar. Este tipo de ejercicios sitúa a los participantes en un entorno empresarial y tienen como fin resolver un problema de gestión de tareas. El candidato recibe una gran cantidad de documentos que tiene que ir solucionando y los responsables de recursos humanos miden su rendimiento, su capacidad de organización y su capacidad de reacción en situaciones de máxima presión. (IONOS, 2019)

- La discusión de grupo sin líder: Los capacitadores plantean una pregunta a un grupo sin líder y piden a los miembros que lleguen a una decisión grupal. Luego evalúan las habilidades interpersonales de cada miembro, su aceptación en el grupo, su capacidad de liderazgo y su influencia individual. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- Los juegos de administración: Los participantes resuelven problemas realistas como miembros de empresas simuladas que compiten en el mercado. Tienen que decidir, por ejemplo, la forma de hacer publicidad y de fabricar, así como las cantidades que se llevaran en los inventarios. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- Juego de roles: Los juegos de roles son un clásico en los assessment centers actuales. A excepción de que se trate de una evaluación individual, suelen tener lugar en grupo. Para ello se reparten diferentes roles, a veces contrapuestos, entre los miembros de un grupo. Un ejemplo típico consiste en crear una conversación ficticia entre los jefes y los subordinados en el contexto de una situación que se vuelve tensa. También es muy común encontrar el caso de una conversación entre vendedor y comprador. Los evaluadores observan entonces todo lo que ocurre: desde la forma que cada participante tiene de gestionar los conflictos, hasta su capacidad para llegar a acuerdos y también su capacidad de convicción y persuasión. (IONOS, 2019)

- Las presentaciones individuales: Los capacitadores evalúan las habilidades de comunicación del participante, así como su capacidad de persuasión, al pedirle que haga una presentación oral de un tema asignado. (Dessler & Pineda Ayala, 2009)

- Los ejercicios Fact Finding: son otro clásico y siguen el mismo principio que el de los casos prácticos, ya que pretenden evaluar la capacidad de análisis y de resolución de problemas. La diferencia reside en el hecho de que el participante no dispone de toda la información necesaria y recibe un caso que debe solucionar en poco tiempo, teniendo como única fuente de información a un

consultor al que debe realizar preguntas precisas para obtener los datos que necesite. De esta forma, se evalúa su capacidad de resolución de problemas y también su capacidad para investigar y obtener la información que le falta. (IONOS, 2019)

- Casos prácticos: Los casos prácticos son otra práctica muy habitual. Se trata de reproducir un caso real de la empresa, repartiendo a los candidatos el caso a tratar y, a partir de ahí, someterles a diferentes pruebas, grupales o individuales, relacionadas con el caso. Se trata de un ejercicio mucho menos abstracto que requiere de conocimientos especializados. Este tipo de ejercicios se aplica para evaluar la capacidad de resolución de problemas y, según el caso, la capacidad de trabajo en equipo. Al finalizar el ejercicio, no se valora exclusivamente la solución en sí misma. Los asesores hacen preguntas sobre el propio proceso y cada candidato debe explicar qué ha hecho para llegar a la solución. (IONOS, 2019)

- La entrevista final: Los assessment centers acaban el proceso con una entrevista final. En ella, se pide al participante que cuente cómo ha sido su experiencia y que se evalúe a sí mismo. Es decir, el participante tiene la oportunidad señalar cuáles han sido sus errores durante el centro de evaluación y explicar por qué ha fallado. Llegado ese momento, los consultores le dan su feedback

y le explican en qué se basan para evaluar los resultados del participante. (IONOS, 2019)

Gracias a los avances técnicos, los assessment centers pueden realizarse online. Los participantes no tienen que presentarse en unas instalaciones concretas a una hora concreta, sino que pueden realizar las pruebas desde casa cuando mejor les venga. Se pide a los candidatos que resuelvan tareas y pruebas a partir de cuestionarios y ejercicios In-Tray. Para poder recrear la situación de estrés de los assessment centers clásicos, a menudo existen límites de tiempo en algunas partes de las pruebas. Por ejemplo, es muy común que en cuanto un solicitante activa el proceso, el tiempo empiece a correr. Normalmente, en este tipo de assessment centers no hay tareas de grupo ni entrevistas personales, aunque pueden realizarse a través de Internet mediante aplicaciones de video llamada en línea. Al tratarse de pruebas estandarizadas, es posible realizar las evaluaciones con ayuda de los ordenadores. (IONOS, 2019)

6.4 Herramientas tecnológicas para Reclutamiento y Selección:

A continuación, se presentan herramientas tecnológicas que permiten que el proceso de reclutamiento y selección continúe en modalidad virtual, estas herramientas son ideales a utilizar en tiempos de pandemia.

6.4.1 Herramientas para comunicación y entrevistas:

- **Slack:** Es una aplicación para la gestión de equipos de teletrabajo. Dispone de chats que se organizan por temáticas, tiene grupos, salas y mensajería privada. Su principal ventaja es la integración con multitud de herramientas de terceros (Gmail, Drive, Asana, Twitter, Giphy...) y que es multiplataforma, contando hasta con una aplicación para Apple Watch. (Vicent, 2020)
- **Zoom:** Se trata de una plataforma para realizar videoconferencias y webinars (clases pregrabadas y emitidas online). Zoom dispone de chat de grupo, grabación de reuniones, función para compartir pantalla, pizarra virtual (una pizarra en blanco para escribir o dibujar), fondo virtual que te permite colocar imágenes sin necesidad de utilizar un croma, integración con el calendario de Google y modo de transmisión en directo por Facebook Live y YouTube. Se trata de una herramienta muy completa y muy utilizada en el entorno profesional para entrevistas y videoconferencias. (Vicent, 2020)
- **Hangouts:** Es la herramienta de Google, una opción que podemos encontrar integrada también Gmail y que sin ser mi opción ideal es un caso similar a Skype. Aquí no tenemos versión empresa, pero resulta muy cómodo y ágil poder contactar con algún contacto mientras revisamos el

mail en la web. Por supuesto también cuenta con versión para móvil.
(Santamaria, 2015)

- **Microsoft Teams:** Se trata de una app para organizar equipos de trabajo en remoto. Al contrario que la Suite de Google, la de Microsoft está más orientada a las empresas, sin embargo, dispone de todos los elementos necesarios para dar clases online. Ofrece salas de chat divididas por temáticas, fuentes de noticias, áreas de trabajo y un sistema para gestionar y ejecutar documentos a distancia desde la aplicación, que puede ser muy útil para corregir trabajos. (Vicent, 2020)
- **Skype:** Es una popular y extendida herramienta de comunicación. Aunque se suele identificar más al usuario doméstico lo cierto es que para equipos o momentos puntuales es una opción más que válida. Principalmente de cara a conversar con colaboradores puntuales que no tendrían por qué estar integrados en otras soluciones. (Vicent, 2020)
- **WEBEX:** Es posible que a veces tengas que hacer una reunión o una entrevista a distancia (imagina que tu candidato vive a miles de kilómetros de aquí). Webex te permitirá hacer reuniones en alta definición con una duración ilimitada, además de crear espacios para una conversación entre varias personas. (InfoJobs, s.f.)

- **EVERNOTE:** Aquí tienes el espacio de trabajo por excelencia en forma de aplicación: una herramienta que te permitirá recoger ideas, realizar anotaciones durante una entrevista y programar todo tipo de tareas. Dada su complejidad no es fácil de utilizar, pero una vez le hayas pillado al truco, se convertirá en una aplicación de la que no podrás separar. (InfoJobs, s.f.)

6.4.2 Herramientas para gestión de perfiles, hojas de vida, y documentos:

- **Simpler Contacts:** Cuando estamos realizando un proceso de selección, es muy común encontrarnos con una gran cantidad de números de teléfono y correo encima de la mesa. Gracias a esta aplicación, podremos gestionar nuestros contactos de manera inteligente, añadirlos a distintos grupos, evitar duplicados y realizar búsquedas segmentadas. (Ribas, 2018)
- **Wade & Wendy:** Esta aplicación basada en la Inteligencia Artificial, es la encargada de seleccionar a los candidatos que mejor se adaptan a nuestra empresa. Además, una ventaja de este software, es que se puede utilizar para que los empleados que ya están trabajando en la empresa puedan estar siempre al corriente de las oportunidades laborales que ofrece la empresa, para así, poder optar a nuevos retos y oportunidades profesionales. (Ribas, 2018)

- **LinkedIn Recruiter:** La plataforma laboral LinkedIn nos pone en contacto directo con millones de personas de todo el mundo, así como, nos permite gestionar las ofertas laborales, la posibilidad de incluir notas personales en los perfiles de los candidatos y servicio de mensajes y llamadas. (Ribas, 2018)
- **Microsoft Teams:** Se trata de una app para organizar equipos de trabajo en remoto. Al contrario que la Suite de Google, la de Microsoft está más orientada a las empresas, sin embargo, dispone de todos los elementos necesarios para dar clases online. Ofrece salas de chat divididas por temáticas, fuentes de noticias, áreas de trabajo y un sistema para gestionar y ejecutar documentos a distancia desde la aplicación, que puede ser muy útil para corregir trabajos. (Vicent, 2020)

6.4.3 Herramientas de software de ChatBot:

- **Wade&Wendy:** Potencia a su equipo de reclutamiento con un sistema de conversación de reclutamiento patentado, técnicas de procesamiento de lenguaje natural de última generación, automatización inteligente del flujo de trabajo y una base de conocimiento en constante evolución que consta de millones de atributos sobre personas, empresas y trabajo. (Wade&Wendy, s.f.)

- **Chatcompose:** Te permite crear tu propio chatbot con Inteligencia Artificial, diseñar guiones de conversación y ventas, y desplegar tu chatbot en los canales y medios más populares para generar clientes potenciales, automatizar el soporte al cliente y mejorar la experiencia del cliente. Los procesos de reclutamiento de personal son complejos no por la contratación en sí, sino por el papeleo y las tareas específicas que conlleva. Por fortuna, un chatbot puede hacerse cargo de todo esto, haciendo que el flujo de trabajo de reclutamiento sea mucho más fácil. Con un chatbot para mensajería de texto se anima a candidatos a postular. Pueden llegar mensajes como “Envía tu currículum al... para conseguir empleo”. Estos chatbot no solo envían el mensaje, sino que además crean perfiles de candidatos, los evalúan y programan reuniones. (ChatCompose, s.f.)

Los chatbots pueden hacer una serie de preguntas a quienes buscan el empleo, y preseleccionar su perfil para un rol en base a las respuestas. Los bots pueden literalmente enviar cientos de preguntas al mismo tiempo y evaluar las respuestas en tiempo récord. Los reclutadores a menudo necesitan confirmar detalles, citas o hacer preguntas o explicar pasos rápidos. Los mensajes de texto son excelentes para este tipo de mensajes cortos y rápidos, y los candidatos lo encuentran mucho más práctico que responder un correo. Los bots les ofrecen a los candidatos la posibilidad de programar una llamada telefónica de preselección o incluso una reunión en el sitio. (ChatCompose, s.f.)

6.4.4 Herramientas para publicación de vacantes:

- **LinkedIn:** Es la red social profesional por excelencia y también tiene su propia aplicación. Te resultará de gran utilidad para hacer búsquedas de profesionales e incluso para iniciar procesos de selección. Incluye un sistema de mensajería interna que te servirá para ponerte en contacto con estos posibles candidatos y en general, te ayudará a gestionar y acceder al talento de una manera mucho más sencilla y rápida. (InfoJobs, s.f.)
- **Facebook:** Esta red social nacida en 2004 es una de las utilizadas en todo el mundo, pero al igual que ocurre con Twitter, los usuarios la utilizan de forma muy personal y no suelen dar mucha información acerca de su vida profesional. Por este motivo los reclutadores pueden utilizar esta red para buscar aquella información que no viene en los curriculum y que pueda llamar la atención del seleccionador. Facebook también tiene un motor de búsqueda, aunque solo se podrán tener acceso a aquellos perfiles que estén abiertos al público. En esta red social las empresas u organizaciones pueden crear sus respectivas páginas de empresa, donde podrán comunicarse con seguidores, publicar y difundir ofertas de empleo. (Delgado, 2016)
- **Página web de la empresa:** Tanto para optimizar el Employer Branding como para publicar las vacantes disponibles, la página web oficial de la empresa es una de las mejores herramientas que un reclutador puede

utilizar en estos tiempos. El manejo y mantenimiento adecuado de la página web oficial de una empresa es de suma importancia puesto que es el lugar más visitado y comúnmente el primero en ser visitado por los aspirantes a trabajar en las empresas

6.4.5 Herramientas para aplicar evaluaciones y Assessment center:

- **Slack:** Es una aplicación para la gestión de equipos de teletrabajo. Dispone de chats que se organizan por temáticas, tiene grupos, salas y mensajería privada. Su principal ventaja es la integración con multitud de herramientas de terceros (Gmail, Drive, Asana, Twitter, Giphy...) y que es multiplataforma, contando hasta con una aplicación para Apple Watch. (Vicent, 2020)
- **Zoom:** Se trata de una plataforma para realizar videoconferencias y webinars (clases pregrabadas y emitidas online). Zoom dispone de chat de grupo, grabación de reuniones, función para compartir pantalla, pizarra virtual (una pizarra en blanco para escribir o dibujar), fondo virtual que te permite colocar imágenes sin necesidad de utilizar un croma, integración con el calendario de Google y modo de transmisión en directo por Facebook Live y YouTube. Se trata de una herramienta muy completa y muy utilizada en el entorno profesional para entrevistas y videoconferencias. (Vicent, 2020)

- **Microsoft Teams:** Se trata de una app para organizar equipos de trabajo en remoto. Al contrario que la Suite de Google, la de Microsoft está más orientada a las empresas, sin embargo, dispone de todos los elementos necesarios para dar clases online. Ofrece salas de chat divididas por temáticas, fuentes de noticias, áreas de trabajo y un sistema para gestionar y ejecutar documentos a distancia desde la aplicación, que puede ser muy útil para corregir trabajos. (Vicent, 2020)
- **Skype:** Es una popular y extendida herramienta de comunicación. Aunque se suele identificar más al usuario doméstico lo cierto es que para equipos o momentos puntuales es una opción más que válida. Principalmente de cara a conversar con colaboradores puntuales que no tendrían por qué estar integrados en otras soluciones. (Vicent, 2020)
- **WEBEX:** Es posible que a veces tengas que hacer una reunión o una entrevista a distancia (imagina que tu candidato vive a miles de kilómetros de aquí). Webex te permitirá hacer reuniones en alta definición con una duración ilimitada, además de crear espacios para una conversación entre varias personas. (InfoJobs, s.f.)
- **EVERNOTE:** Aquí tienes el espacio de trabajo por excelencia en forma de aplicación: una herramienta que te permitirá recoger ideas, realizar anotaciones durante una entrevista y programar todo tipo de tareas. Dada su complejidad no es fácil de utilizar, pero una vez le hayas pillado al truco,

se convertirá en una aplicación de la que no podrás separar. (InfoJobs, s.f.)

6.4.6 Conclusiones

- Las diferentes técnicas y herramientas pueden ser utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección en tiempos de crisis como el cual se atraviesa en la actualidad a consecuencia de la pandemia del virus COVID-19. Da guía al personal de recursos humanos encargado de dichos procesos mencionados anteriormente, sobre cómo utilizar las técnicas y herramientas tecnológicas e innovadoras de manera adecuada.
- Da paso al Departamento de Recursos Humanos a que continúe con su proceso de reclutamiento y selección el cual le permitirá seguir aportando valor a la empresa. El Hotel Paradise conoce la importancia de contratar personal de manera eficiente, puesto que invertir en recurso humano de acuerdo a la estrategia de la empresa le permite posicionarse dentro de una ventaja competitiva en el rubro del turismo de Roatán, Honduras.
- Las técnicas y herramientas tecnológicas e innovadoras mencionadas en este manual pueden adaptarse sin problema a este tiempo de crisis, en donde la tecnología es indispensable, incluso la mayoría de las técnicas y herramientas presentadas en este manual, fueron creadas para emplearse

en modalidad virtual. A partir de este manual, el lector comprende la evolución del Reclutamiento 4.0 y moderniza sus procesos.

6.4.7 Recomendaciones

- Implementar las técnicas y herramientas mencionadas en este manual para mitigar el impacto generado por el COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección y asegurarse que el personal de Recursos Humanos socialice las herramientas con los jefes de área a la hora de participar en dichos procesos para facilitar la comunicación.
- El involucramiento de todo el personal del Hotel Paradise encargado del proceso de reclutamiento y selección a utilizar este manual e implementar las técnicas y herramientas a corto y largo plazo, y, en consecuencia, modernizar sus procesos.
- Invertir en la contratación de un profesional de la psicología con el fin de asegurar la correcta y adecuada administración de los predictores mencionados en este manual y de ese modo, garantizar los beneficios y aportes que ofrecen los predictores en la aplicación a los candidatos

6.6 Análisis Costo – Beneficio/ Presupuesto

Presupuesto de Solucion Implementada	Cantidad	Costo (SIV Incluido)
Test Matrices JC	1	L 5,981.00
Test BAT-7 Juego Completo	1	L 8,206.00
Test CAMBIOS Juego Completo	1	L 2,413.00
Test Factor G-R JC	1	L 3,982.00
Test 16 PF-5 Juego Completo	1	L 8,852.00
Test BIP. Inventario Bochum de Personalidad y Co	1	L 8,383.00
Test CPS- Juego Completo	1	L 3,337.00
Test SOSIA Juego Completo	1	L 25,209.00
Test Feedback 360	1	L 28,173.00
Contratación de un Profesional de la Psicología	1	L 21,000.00
	Total:	L 94,536.00

Fuente: (Diario La Gaceta, 2016) (TEA Pasion Por La Psicología, 2020)

Cuadro de presupuesto: Elaboración propia

VII. DESCRIPCION DEL TRABAJO DESARROLLADO

El trabajo desarrollado es una investigación efectuada con el propósito a identificar el impacto generado por la pandemia del virus COVID-19 en el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise de Roatán, Honduras. Así mismo, se llevó a cabo un análisis de la situación actual con el proceso de reclutamiento y selección. Finalmente, se realizó una propuesta de mejora la cual involucra un manual de técnicas y herramientas innovadoras para reclutamiento y selección ideales a utilizar en tiempos de pandemia.

El manual comprende las distintas técnicas innovadoras para el proceso de reclutamiento y selección, así mismo, se presentan herramientas tecnológicas las cuales facilitan la implementación de dichas técnicas. Cada técnica y herramienta es presentada con su debida conceptualización, definición y propósito u objetivo en su momento de implementación para asegurar una correcta administración.

La propuesta de mejora va dirigida al personal de talento humano encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección en el Hotel Paradise de Roatán. Se procede a incitar la socialización de dicho manual con los jefes de área participando en el proceso para facilitar su implementación, consecuentemente modernizando y optimizando dichos procesos en la empresa.

CONCLUSIONES

- Tras realizar una exhausta investigación y recabar información por parte de expertos en el tema, se determinó que el impacto ocasionado por el COVID-19 es a nivel global y nacional, afectando también todo el sector turismo de Roatán, y lamentablemente, la empresa del Hotel Paradise no es la excepción a estas afectaciones. Las herramientas y técnicas recabadas tras la investigación demuestran ser altamente efectivas para mitigar las consecuencias que la crisis ha ocasionado en los procesos del reclutamiento y selección. Esto debido a que permite su debida continuación sin eludir las medidas de prevención impuestas por el gobierno para salvaguardar la vida y la salud de las personas.
- Aplicada la entrevista al personal encargado de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección, se determina que el proceso de reclutamiento y selección del Hotel Paradise se ha visto afectado en gran medida debido a la pandemia actual del COVID-19, puesto que se ha visto en la obligación de detener la mayor parte de los procesos.
- El manual presentado como solución implementada permitirá la modernización y optimización de los procesos de reclutamiento y selección en el Hotel Paradise, Y, sobre todo, dará lugar a que el Departamento de

Recursos Humanos continúe aportando valor a la empresa como parte de la estrategia empresarial, impulsándola a obtener una ventaja competitiva dentro de su rubro una vez se reanude el turismo en Roatán Honduras

RECOMENDACIONES

- Implementar las técnicas y herramientas presentadas en el Manual para garantizar la optimización y modernización de los procesos de reclutamiento y selección del Hotel Paradise y de ese modo, permanecer como un departamento el cual genera valor a su empresa mediante la integración de un recurso humano capacitado y el cual vaya de acuerdo la estrategia empresarial.
- Invertir en la contratación de un profesional de la psicología para la correcta y adecuada administración de los exámenes psicométricos presentados en el manual.
- Socializar el manual con todo el personal involucrado en el proceso de reclutamiento y selección, incluyendo a los jefes de área que estarán involucrados en procesos futuros con el objetivo de obtener el mejor provecho del manual.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco Consultores Dirección y Gestión . (s.f.). *Aiteco Consultores Dirección y Gestión* . Obtenido de Proceso de Selección de Personal: <https://www.aiteco.com/proceso-de-seleccion-de-personal/>
- Aiteco Consultores. (s.f.). *Aiteco Consultores*. Obtenido de Reclutamiento de Personal | Selección de Personal: <https://www.aiteco.com/reclutamiento-de-personal/>
- AON Empower Results. (s.f.). *AON Empower Results*. Obtenido de COVID-19: El Impacto en Reclutamiento: <https://assessment.aon.com/es-es/covid-19-es>
- BBC News Mundo. (27 de abril de 2020). *BBC News Mundo*. Obtenido de Coronavirus: el mapa interactivo que muestra las medidas o distintos tipos de cuarentena que adoptaron los países de América Latina: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52248497>
- Bizneo advance HR Tools. (s.f.). *Bizneo advance HR Tools*. Obtenido de El reclutamiento online en tiempos del coronavirus | Informe de Indeed: https://www.bizneo.com/blog/reclutamiento-online/#El_fin_de_la_contratacion
- Bizneo Advance HR Tools. (s.f.). *Bizneo Advance HR Tools*. Obtenido de Reclutamiento de personal: cómo encontrar al candidato perfecto: <https://www.bizneo.com/blog/reclutamiento-de-personal/>
- Bizneo Advance HR Tools. (s.f.). *Bizneo Advance HR Tools*. Obtenido de 12 técnicas de selección de personal que serán tendencia: <https://www.bizneo.com/blog/tecnicas-seleccion-personal-2019/>
- Bumeran News. (s.f.). *Bumeran News*. Obtenido de ¿Por qué conviene continuar con los procesos de selección en tiempos de COVID-19?:

<https://www.bumeran.com.ar/noticias/inforrrhh/por-que-conviene-continuar-con-los-procesos-de-seleccion-en-tiempos-de-covid-19/>

- ChatCompose. (s.f.). *ChatCompose*. Obtenido de 8 maneras de usar chatbots para reclutamiento de personal: <https://www.chatcompose.com/reclutamiento.html>
- Clinic Barcelona. (12 de marzo de 2020). *Clinic Barcelona*. Obtenido de Medidas preventivas del Coronavirus SARS-CoV-2: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/covid-19/prevencion>
- COPECO Honduras. (24 de mayo de 2020). *COPECO Honduras*. Obtenido de Emergencia por Covid-19 Se extiende Alerta Roja para los 18 departamentos de Honduras: <http://www.copeco.gob.hn/?q=node/622>
- Delgado, J. J. (2016). *NUEVAS TENDENCIAS EN RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL*. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ DE ELCHE. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>
- Dessler, G., & Pineda Ayala, L. (2009). *Administración de recursos humanos (11a. ed.)*. Harlow: Pearson Educación.
- Diario La Gaceta. (18 de mayo de 2016). *Diario La Gaceta*. Obtenido de Diario La Gaceta: <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/3491/20160518.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Embajada de Estados Unidos en Honduras. (10 de mayo de 2020). *Embajada de Estados Unidos en Honduras*. Obtenido de Información sobre el COVID-19: <https://hn.usembassy.gov/es/informacion-covid19/>
- Forbes Centroamerica. (2 de abril de 2020). *Forbes Centroamérica*. Obtenido de Sector turístico de Honduras estimó pérdida de 1,050 millones de dólares: <https://forbescentroamerica.com/2020/04/02/sector-turistico-de-honduras-estimo-perdida-de-1050-millones-de-dolares/>

- Forbes Centroamérica. (01 de abril de 2020). *Forbes Centroamérica*. Obtenido de Honduras camina a la recesión por la pandemia del coronavirus, según exministro: <https://forbescentroamerica.com/2020/04/01/honduras-camina-a-la-recesion-por-la-pandemia-del-coronavirus-segun-exministro/>
- Gallego, A. P. (18 de marzo de 2020). *ATREVIA*. Obtenido de Turismo y la recuperación post crisis COVID-19: <https://www.atrevia.com/blog/turismo-y-la-recuperacion-post-crisis-covid-19/>
- García, G. R. (12 de febrero de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de Ventaja competitiva a través de la gestión de recursos humanos: <https://www.gestiopolis.com/ventaja-competitiva-a-traves-de-la-gestion-de-recursos-humanos/>
- Garcia, I. (08 de enero de 2018). *EconomiaSimple.net*. Obtenido de Definición de E-Recruiting: <https://www.economiasimple.net/glosario/e-recruiting>
- Gimeno, T. (15 de mayo de 2014). *Talent Clue*. Obtenido de ¿Qué es Reclutamiento 2.0?: <http://blog.talentclue.com/bid/247638/qu-es-reclutamiento-2-0>
- Graham, B. J. (s.f.). *National Human Genome Research Institute*. Obtenido de Virus: <https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Virus>
- Greaves, R. (2020). *Harver*. Obtenido de How COVID-19 Impacts Your Recruitment Funnel: <https://harver.com/blog/how-covid-19-impacts-your-recruitment-funnel/>
- Grupo Human. (14 de abril de 2020). *Grupo Human*. Obtenido de COVID-19: EL PAPEL DE RECURSOS HUMANOS EN TIEMPOS DE CRISIS: <https://www.grupohuman.com/post/covid-19-el-papel-de-recursos-humanos-en-tiempos-de-crisis>
- ID Talento. (s.f.). *ID Talento*. Obtenido de El impacto de Coronavirus en la Selección de Talento: <https://idtalento.com/el-impacto-de-coronavirus-en-la-seleccion-de-talento/>

- IDEAL. (s.f.). *IDEAL*. Obtenido de A How-To Guide For Using A Recruitment Chatbot: <https://ideal.com/recruitment-chatbot/#section1>
- Infobae. (20 de marzo de 2020). *Infobae*. Obtenido de Aislamiento social y cuarentena: así lucen las principales ciudades del mundo por el coronavirus: <https://www.infobae.com/america/fotos/2020/03/20/aislamiento-social-y-cuarentena-asi-lucen-las-principales-ciudades-del-mundo-por-el-coronavirus/>
- InfoJobs. (s.f.). *InfoJobs*. Obtenido de 5 apps útiles para el reclutamiento 2.0: <https://recursos-humanos.infojobs.net/apps-para-reclutadores>
- IONOS. (03 de septiembre de 2019). *IONOS*. Obtenido de Assessment center: selección del personal idóneo: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/assessment-center/>
- Izquierdo, J. (28 de febrero de 2019). *IEBSchool*. Obtenido de Reclutamiento 4.0: La revolución en la captación del talento: <https://www.iebschool.com/blog/reclutamiento-seleccion-gestion-talento-rrhh-2-0/>
- Medicos Sin Fronteras. (12 de marzo de 2020). *Medicos Sin Fronteras*. Obtenido de ¿Qué es una pandemia? ¿Cuál es la diferencia entre pandemia y epidemia?: <https://www.msf.org.ar/actualidad/que-una-pandemiacual-la-diferencia-pandemia-y-epidemia>
- Organizacion Mundial de la Salud. (s.f.). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19): [who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses)
- Paradise Hotels. (S.F.). *Paradise Hotels*. Obtenido de <https://www.paradisehotels.com/es/>
- Pérez, O. (5 de Agosto de 2015). *Blog People Next*. Obtenido de Blog People Next: <https://blog.peoplenext.com.mx/entrevista-de-reclutamiento-por-competencias>

- Prensa Latina Agencia Informativa Latinoamericana. (3 de mayo de 2020). *Prensa Latina Agencia Informativa Latinoamericana*. Obtenido de Honduras extiende cuarentena por otras dos semanas debido a Covid-19: <https://www.prensa-latina.cu/index.php?o=rn&id=363222&SEO=honduras-extiende-cuarentena-por-otras-dos-semanas-debido-a-covid-19>
- Proceso Digital. (10 de mayo de 2020). *Proceso Digital*. Obtenido de Islas de la Bahía, sin COVID, se prepara para la nueva normalidad: <https://proceso.hn/portadas/10-portada/islas-de-la-bahia-sin-covid-se-prepara-para-la-nueva-normalidad.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de COVID-19: la pandemia La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer al coronavirus.: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>
- Ribas, E. (6 de abril de 2018). *CITIUS Smart School*. Obtenido de 10 apps para captar, seleccionar y retener talento: <https://www.citiuschool.com/blog/apps-captar-seleccionar-retener-talento-reclutamiento-seleccion/>
- Ruben. (20 de agosto de 2018). *FactorialHR*. Obtenido de ¿Qué son los recursos humanos? Repasamos conceptos: <https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/>
- Ruiz, V. (08 de mayo de 2018). *EmprendePYME.net*. Obtenido de Tecnicas de Seleccion de Personal : <https://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-seleccion-de-personal.html>
- Sampieri, R. H., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta edición*. Mexico D.F.: McGraw Hill Education. Obtenido de uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf
- Santamaria, P. (24 de abril de 2015). *NOBBOT Tecnología para las personas*. Obtenido de 9 aplicaciones para la comunicación de equipos de trabajo: <https://www.nobbot.com/personas/9-aplicaciones-para-la-comunicacion-de-equipos-de-trabajo/>

- SFM News. (s.f.). *SFM News*. Obtenido de Cuáles son los síntomas, cómo se contagia y todo lo que hay que saber sobre el Coronavirus: <http://www.sfmnews.com/2020/02/cuales-son-los-sintomas-como-se.html>
- Significados. (s.f.). *Significados*. Obtenido de Significado de Recursos humanos: <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- STATISTA. (26 de marzo de 2020). *STATISTA*. Obtenido de ¿Cuántos empleos se perderán por el COVID-19?: <https://es.statista.com/grafico/21245/desempleados-por-la-crisis-del-covid-19/>
- TEA Pasion Por La Psicología. (2020). *TEA Pasion Por La Psicología*. Obtenido de <http://www.web.teaediciones.com/RRHH-inteligencia.aspx>
- Ventrevista.com. (s.f.). *Ventrevista.com*. Obtenido de Videos y redes sociales: Reclutamiento en tiempos de Coronavirus: <https://www.ventrevista.com/blog/videos-y-redes-sociales-reclutamiento-en-tiempos-de-coronavirus/>
- Vicent, J. (12 de marzo de 2020). *Trecebits Redes sociales y tecnologia*. Obtenido de Las 5 mejores apps para videoconferencia y formación online: <https://www.trecebits.com/2020/03/12/las-5-mejores-apps-para-videoconferencia-y-formacion-online/>
- Wade&Wendy. (s.f.). *Wade&Wendy*. Obtenido de Technology and Data: <https://wadeandwendy.ai/technology/>
- Workana. (s.f.). *Workana*. Obtenido de Que es un Webinar: <https://www.workana.com/i/glosario/webinar/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

La siguiente entrevista tiene como objetivo conocer cuáles son las técnicas y herramientas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección del Departamento de Recursos Humanos del Hotel Paradise, Roatán, Honduras. Así mismo, se pretende conocer cuál es su percepción sobre las nuevas implementaciones tecnológicas en dichos procesos.

Instrucciones: A continuación, se le presentan una serie de preguntas abiertas y ~~semi~~ semi-abiertas, lea detenidamente y conteste cada una de ellas de acuerdo a su criterio.

1. ¿Detalle cómo funciona el proceso de reclutamiento que utilizan actualmente en el Hotel Paradise?
2. ¿Cuáles son las técnicas y/o herramientas que utilizan en el proceso de reclutamiento?
3. ¿Detalle cómo funciona el proceso de selección que utilizan actualmente en el Hotel Paradise?
4. ¿Cuáles son las técnicas y/o herramientas que utilizan en el proceso de selección?
5. Marque con una X los medios que utilizan para anunciar sus vacantes disponibles y reclutar candidatos
 - a. Redes sociales ____
 - b. Páginas web ____
 - c. Periódico ____
 - d. Radio ____
 - e. Televisión ____
 - f. Plataformas virtuales ____



- g. Aplicaciones móviles _____
 - h. Correo electrónico _____
 - i. Intranet de la empresa _____
 - j. Agencias de empleo _____
 - k. Otras, especifique: _____
6. ¿Utilizan herramientas tecnológicas para entrevistar candidatos? Si su respuesta es sí, marque con una X las herramientas tecnológicas que utilizan para entrevistar candidatos.
- Redes sociales _____
- Plataformas virtuales _____
- Aplicaciones móviles _____
- Otras, especifique: _____
7. ¿Qué tipos de entrevista utilizan para entrevistar a sus candidatos?
8. ¿Manejan una base de datos de hojas de vida de los candidatos?
9. ¿Hacen reclutamiento interno en el proceso de reclutamiento y selección?
10. ¿De qué forma cotejan la información sobre los antecedentes y referencias personales del candidato?
11. ¿Aplican algún tipo de examen Psicométrico, Assessment Center, o prueba de conocimiento de idioma como ser TOEFL, o CAMLA? ¿si es así, cuáles utilizan?



12. ¿Se ha visto afectado el proceso de reclutamiento y selección de personal del Departamento de Recursos Humanos por la pandemia del virus COVID-19? ¿Si es así, de qué manera lo ha afectado?

13. ¿Qué beneficios considera usted que una guía sobre técnicas y herramientas tecnológicas ideales a utilizar en tiempos de pandemia le podría traer al proceso de reclutamiento y selección de personal?

14. ¿Estaría dispuesto en invertir en recurso humano, recurso material y tecnológico para optimizar su proceso de reclutamiento y selección de personal?