



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA DE
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL
TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA
AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO,
PERÚ 2024”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título
profesional de:**

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Cristhian Alonso Solis Gutierrez

Asesor:

Mg. Gaspar Cristian Tirado Galarreta

<https://orcid.org/0000-0002-2559-2052>

Trujillo - Perú

2024

Informe de Similitud



Página 2 of 116 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm:oid::1:3086521200

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a mis padres Rocio Gutierrez Campos y Carlos Alberto Solis, quienes desde siempre me han apoyado en todos los aspectos de mi vida, a mis dos hermanas menores, Bianca Solis y Danna Paola las cuales son un pilar fundamental en mi motivación diaria, así mismo dedico este trabajo de suficiencia a mis amigos más cercanos Denise Julca, Johan Camacho y Franco Plasencia los cuales han sido un apoyo inmensurable en varios aspectos de vida.

Agradecimiento

Primero que todo agradezco a mi madre Rocio Gutierrez la cual fue una ayuda constante en la elaboración de este trabajo de suficiencia, así mismo agradezco al profesor Cristian Tirado por haberme guiado en todo momento en este trabajo de suficiencia, sin su apoyo, nada de esto podría haber sido posible.

Tabla de contenido

Índice de trabajo de suficiencia

Índice de tablas	6
Índice de Figuras.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	23
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	30
3.3. Evidencia de la experiencia:	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	46
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS	99
ANEXOS	101

Índice de tablas

Tabla 1	46
Tabla 2	47
Tabla 3	48
Tabla 4	49
Tabla 5	50
Tabla 6	51
Tabla 7	52
Tabla 8	53
Tabla 9	54
Tabla 10	55
Tabla 11	56
Tabla 12	57
Tabla 13	58
Tabla 14	59
Tabla 15	60
Tabla 16	61
Tabla 17	62
Tabla 18	63

Tabla 19	64
Tabla 20	65
Tabla 21	67
Tabla 22	68
Tabla 23	69
Tabla 24	70
Tabla 25	71
Tabla 26	72
Tabla 27	73
Tabla 28	74
Tabla 29	75
Tabla 30	76
Tabla 31	77
Tabla 32	78
Tabla 33	79
Tabla 34	80
Tabla 35	81
Tabla 36	82
Tabla 37	83
Tabla 38	84

Tabla 39	85
Tabla 40	86

Índice de Figuras

Figura 1	17
Figura 2	31
Figura 3	32
Figura 4	33
Figura 5	35
Figura 6	36
Figura 7	37
Figura 8	37
Figura 9	39
Figura 10	40
Figura 11	40
Figura 12	41
Figura 13	42
Figura 14	43
Figura 15	43
Figura 16	44
Figura 17	45
Figura 18	88
Figura 19	89

Figura 20..... 90

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en Automatizate Negocios, una empresa trujillana dedicada a la venta de POS y servicios tecnológicos, en un entorno con retos significativos en su proceso de reclutamiento y selección de personal. La problemática principal se encontraba en la falta de efectividad en las estrategias de captación, gestión y retención del talento humano, lo que impactaba negativamente en la calidad de los postulantes y en la eficiencia operativa.

El proyecto implementado consistió en diseñar e implementar un proceso de mejora para el reclutamiento y selección, utilizando herramientas como un CRM para gestionar a los candidatos y filtros más rigurosos para asegurar una evaluación más precisa. Las estrategias incluyeron campañas publicitarias en Facebook e Instagram, además de la integración de formularios y plantillas en línea que permitieron un flujo más ágil y organizado.

Los resultados mostraron un aumento significativo en la cantidad y calidad de postulantes en comparación con etapas anteriores, con la etapa 3 como la más efectiva al optimizar herramientas y procesos. Entre las competencias aplicadas destacan la gestión de proyectos, el uso de tecnologías digitales, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, factores que contribuyeron a lograr una mejora integral en la gestión del talento humano.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día el reclutamiento es la fase inicial del proceso de selección de personal, el cual hace referencia a la búsqueda activa de candidatos que puedan ocupar un puesto específico (Rivera-García, 2019). Este proceso puede llevarse a cabo de diversas maneras, incluyendo el reclutamiento interno, donde se promueve o traslada a empleados ya existentes dentro de la organización, y el reclutamiento externo, que implica buscar candidatos fuera de la empresa (Chiavenato, 2009).

Las estrategias externas pueden incluir la publicación de ofertas de trabajo en portales de empleo, el uso de redes sociales y profesionales, la participación en ferias de empleo, y el contacto con universidades y escuelas técnicas. El objetivo del reclutamiento es, de acuerdo a Chiavenato (2009), generar un grupo de candidatos potenciales que cumplan con los requisitos del puesto, y la calidad de este grupo dependerá de la claridad en la definición del perfil del puesto y de las estrategias utilizadas.

Por otro lado, Werther y Davis (2008) define a la selección como aquel proceso que sigue al reclutamiento y consiste en evaluar y elegir a los candidatos más idóneos de la lista generada. Esta fase incluye varias etapas, como el filtrado de currículums, donde se analiza la documentación recibida para identificar aquellos perfiles que cumplen con los requisitos básicos. A esto le sigue la realización de entrevistas, que pueden ser telefónicas, presenciales o virtuales, con

el fin de profundizar en la experiencia y habilidades de los candidatos. Además, se pueden llevar a cabo pruebas psicométricas y técnicas para medir competencias y habilidades específicas, así como la verificación de referencias laborales para obtener una visión más completa del candidato. Finalmente, se toma la decisión sobre quién será el elegido para ocupar el puesto, considerando tanto las habilidades técnicas como las competencias interpersonales (Colaños, 2020).

Así mismo, hoy por hoy, las grandes empresas en todo el mundo, han hecho uso de los famosos “dealers” o “intermediarios”, los cuales son empresas prestadoras de servicios, como por ejemplo: Servicio de RRHH y/o reclutamiento, Servicio de capacitación, Servicio de MKT, entre otros servicios (Guerrero-Egurrola, 2021). Estos dealers a lo largo de estos años han logrado tener un gran impacto, puesto a que han aumentado la operatividad y, así mismo, el margen de ganancia de las empresas que deciden contratarlos.

Tal es el caso de la empresa Automatizate Negocios, dealer número 1 de la marca de Culqi. la cual es una empresa peruana de soluciones de pagos que forma parte del grupo Credicorp. Automatizate Negocios comenzó sus operaciones un 14 de agosto del 2023, iniciando sus actividades con un pequeño grupo de 7 personas con mucha ambición de por medio.

La empresa netamente ofrece un servicio de distribución de POS e impulsa a los negocios en su crecimiento con una gama de soluciones en medios de pago, sistemas, marketing, con una postventa de calidad. Hoy en día Automatizate Negocios está posicionado en todo el Norte, Nororiente y Sur del Perú, en ciudades

tales como Lima, Ica, Trujillo (Sede principal), Chiclayo, Piura, Cajamarca, entre otras.

Sin embargo, al tratarse de una empresa relativamente nueva, los procesos de reclutamiento y selección aún no están suficientemente estructurados, lo que impacta negativamente en el área de Recursos Humanos. Esta área fue implementada en enero de 2024, y sus funciones principales incluyen la gestión del capital humano, la organización del reclutamiento y selección de personal, la capacitación de los empleados y la evaluación de su desarrollo profesional.

Lamentablemente, el proceso de selección actual es insuficiente para asegurar la contratación del personal adecuado, ya que su flujo actualmente, carece de las herramientas, evaluaciones y filtros necesarios para evaluar de manera efectiva las aptitudes, conocimientos y competencias de los candidatos. La falta de un sistema estandarizado y de criterios claros dificulta la identificación de los perfiles más idóneos para los puestos disponibles. Además, el proceso de reclutamiento está en constante cambio, lo que genera confusión y desorganización entre los miembros involucrados, afectando su capacidad para trabajar de manera eficiente.

Frente a esta problemática, el presente trabajo propone mejorar el proceso de reclutamiento y selección mediante la implementación de nuevas plataformas de contratación. Además, se establecerá un flujo claro para el ingreso de postulantes, desde el inicio hasta la finalización del proceso, asegurando un seguimiento continuo para evitar la pérdida de candidatos. Esto permitirá aumentar tanto la

efectividad como la rentabilidad de la empresa.

1.2. RESEÑA DE LA EMPRESA

1.2.1. Descripción de la empresa

Automatízate Negocios es una empresa dedicada al área comercial dentro del sector de Medios de Pago y Billeteras Digitales. Su enfoque principal es liderar la transformación digital en la manera en que las empresas gestionan sus pagos, ofreciendo soluciones innovadoras que optimizan la experiencia de sus clientes.

A través de una estrategia basada en la innovación y la expansión acelerada, Automatízate Negocios ha logrado consolidarse como un referente en el sector. Durante el año 2023, la empresa fue reconocida por su destacada gestión y crecimiento en corto tiempo, lo cual se reflejó en la obtención del prestigioso premio "Cazadores del Éxito", otorgado por Culqi, empresa del grupo Credicorp. Este premio reconoce la capacidad de Automatízate Negocios para adaptarse a las demandas del mercado y su compromiso con la eficiencia en la gestión de pagos digitales.

El reconocimiento obtenido es un claro reflejo de la posición de liderazgo de Automatízate Negocios en la transformación digital de los medios de pago. La empresa ha demostrado una rápida expansión, fortaleciendo sus relaciones con clientes y aliados estratégicos, lo que le ha permitido mantenerse a la vanguardia en un mercado altamente competitivo. De cara al futuro, Automatízate Negocios se proyecta a continuar con su crecimiento, expandiendo su liderazgo en el sector de

medios de pago digitales. Con un equipo altamente calificado y un enfoque en alianzas estratégicas, la empresa busca seguir ofreciendo soluciones que generen valor tanto para sus clientes como para los usuarios finales. El éxito de Automatizate Negocios muestra cómo la innovación, acompañada de una sólida estrategia de crecimiento, puede posicionar a una empresa como un actor clave en la transformación digital del sector de pagos en el país.

1.2.2. Información de la empresa

RUC: 20607490873

Razón Social: C & A MOVILES DEL PERU E.I.R.L.

Nombre comercial: AUTOMATIZATE NEGOCIOS

Representante legal: Cesar Alberto Miranda Vilchez

Dirección: CAL.LOS COCOTEROS NRO. 251 INT. C-3 URB. EL GOLF

ET. 1 LA LIBERTAD - TRUJILLO - VICTOR LARCO HERRERA

Rubro: Actividad de consultoría y gestión / Distribución de equipos POS

1.2.3. Misión

Somos una empresa de distribución e impulsamos a los negocios en su crecimiento con una gama de soluciones en medios de pago, sistemas, marketing, con una post venta de calidad.

1.2.4. Visión

Ser líder a nivel nacional en el rubro de distribución ofreciendo diversas soluciones integrales para las empresas. Permitiendo que nuestro equipo comercial tenga diferentes ingresos por rubros.

Figura 1

Organigrama de la empresa.



Fuente: Automatizate Negocios

1.2.5. Servicios que ofrece la empresa

Automatizate Negocios se especializa actualmente en la distribución de terminales POS (Point of Sale) de la reconocida marca Culqi, una solución clave para la gestión de pagos electrónicos en el entorno empresarial moderno. Los dispositivos POS que ofrece la empresa están diseñados para facilitar a negocios de distintos tamaños el procesamiento de transacciones de manera ágil y segura. Esta tecnología no solo permite a los comercios aceptar una amplia variedad de pagos

electrónicos, como tarjetas de débito, crédito, y pagos móviles, sino que también les ayuda a mejorar la experiencia del cliente al reducir tiempos de espera y errores en el proceso de cobro. De este modo, Automatízate Negocios se posiciona como un aliado estratégico en la transformación digital de los negocios, respondiendo a la creciente demanda de soluciones de pago eficientes en un mundo cada vez más conectado.

La empresa tiene previsto diversificar sus servicios en 2025, ampliando su oferta con nuevas soluciones tecnológicas y comerciales. Dentro de estas proyecciones, destaca la incorporación de servicios de marketing directo, diseñados para ayudar a las empresas a alcanzar a su público objetivo de manera más eficiente y personalizada. Este enfoque busca optimizar la conversión de ventas y fortalecer las relaciones con los clientes, convirtiéndose en una herramienta clave para empresas que deseen mejorar sus estrategias de comunicación y aumentar su presencia en un mercado altamente competitivo

Además, Automatízate Negocios tiene en sus planes la automatización de sistemas, un servicio que proporcionará a las empresas herramientas tecnológicas avanzadas para la gestión eficiente de sus operaciones internas. Este enfoque hacia la automatización no solo permitirá reducir costos operativos, sino también aumentar la productividad, al eliminar tareas repetitivas y manuales mediante la integración de software inteligente. Automatízate busca que las empresas puedan enfocarse en actividades estratégicas y de alto valor, mientras que las operaciones rutinarias sean gestionadas por sistemas automatizados y eficientes.

Actualmente, Automatízate Negocios también ofrece servicios de marketing digital y automatización de sistemas, los cuales ya están generando resultados positivos en diversas empresas. En el área de marketing digital, la empresa ayuda a los negocios a establecer una presencia sólida en línea, mejorando su posicionamiento en los motores de búsqueda, gestionando campañas publicitarias en redes sociales, y optimizando la comunicación con los clientes a través de canales digitales. En cuanto a la automatización de sistemas, Automatízate se encarga de implementar soluciones tecnológicas que optimizan desde la gestión de inventarios hasta la atención al cliente, proporcionando una mayor eficiencia operativa.

La visión de Automatízate Negocios es consolidarse como un proveedor integral de soluciones empresariales, no solo en el ámbito de pagos electrónicos, sino también en el de transformación digital. A través de una oferta diversificada de servicios, la empresa apunta a ser un referente en el mercado, brindando soluciones tecnológicas que ayuden a las empresas a ser más competitivas, innovadoras y eficientes en un entorno empresarial en constante evolución.

1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la estrategia para la implementación de mejora en el proceso de reclutamiento para la retención del talento humano en la empresa Automatízate Negocios, Trujillo 2024?

1.3.1. Problema específico 01

¿De qué manera la implementación de nuevas plataformas de reclutamiento mejorará la captación de personal para el área de ventas en la empresa Automatízate Negocios?

1.3.2. Problema específico 02

¿Cómo impacta la variación de postulantes en el proceso de reclutamiento y selección de la organización del área de Recursos Humanos?

1.3.3. Problema específico 03

¿Cómo impacta la falta de seguimiento de los supervisores en la evaluación del desempeño del proceso de selección?

1.4. Objetivo general

Implementar una estrategia y proceso de mejora de reclutamiento y selección para la retención del talento humano en la empresa Automatízate Negocios, Trujillo, 2024

1.4.1. Objetivo específico 01

Analizar las estrategias utilizadas actualmente en el proceso de mejora de reclutamiento y selección para la retención del talento humano en la empresa Automatízate Negocios, Trujillo, 2024

1.4.2. Objetivo específico 02

Identificar el proceso de mejora de reclutamiento y selección para la

retención del talento humano en la empresa Automatizate Negocios, Trujillo, 2024.

1.4.3. Objetivo específico 03

Implementar un plan de mejora en el procesos de reclutamiento y selección para la buena gestión de postulantes por parte de los supervisores en la empresa Automatizate Negocios, Trujillo, 2024

1.5. Justificación

El presente trabajo aborda una problemática crucial en el área de Recursos Humanos de Automatizate Negocios, relacionada con la falta de un proceso estructurado de selección de personal. Actualmente, la empresa no cuenta con herramientas, evaluaciones ni filtros adecuados para identificar y reclutar talento con las competencias necesarias, lo que repercute negativamente en su eficiencia operativa, costos asociados y potencial de crecimiento.

La implementación de mejoras en el proceso de reclutamiento y selección permitirá optimizar recursos, tiempo y esfuerzos, a la vez que asegurará la incorporación de personal más calificado. Además, la introducción de indicadores de seguimiento proporcionará un control más detallado sobre el desempeño del equipo de reclutadores y permitirá evaluar con precisión la efectividad de cada etapa del proceso.

Esta propuesta busca evidenciar cómo un proceso de selección mejorado puede contribuir significativamente al desarrollo y estabilidad de Automatizate

Negocios, facilitando su posicionamiento como un dealer destacado en soluciones de pago y sistemas, y apoyando sus metas de expansión y consolidación en el mercado.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo de este trabajo se fundamenta en la experiencia práctica adquirida durante varios años en el ámbito de la gestión de recursos humanos, con un enfoque particular en los procesos de selección de personal. Esta experiencia está respaldada por fundamentos teóricos y metodologías contemporáneas, que garantizan eficiencia en la contratación y optimización del capital humano. De esta manera, se busca potenciar la calidad del personal incorporado y mejorar significativamente la efectividad operativa de la empresa.

2.1. Bases Teóricas

2.1.1 Reclutamiento de personal.

El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización identifica, atrae y selecciona a personas interesadas en ocupar una vacante dentro de la empresa. Su objetivo principal es generar un flujo continuo de candidatos calificados para satisfacer las necesidades de personal. Según Chiavenato (2009), "el reclutamiento es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización" (p.103). Este proceso puede ser interno o externo, dependiendo de la fuente de candidatos.

2.1.2 Reclutamiento interno y externo.

El reclutamiento interno se enfoca en candidatos que ya trabajan dentro de la organización, promoviendo o transfiriendo empleados para cubrir vacantes en puestos más complejos o motivadores. En cambio, el reclutamiento externo busca atraer talentos que se encuentran fuera de la organización, ampliando el número de posibles candidatos

y promoviendo la entrada de nuevas ideas y perspectivas. Como señala Chiavenato (2009), el reclutamiento interno ofrece oportunidades de ascenso a los empleados, mientras que el externo se dirige al mercado de recursos humanos para atraer candidatos no disponibles dentro de la empresa.

2.1.3 Selección de personal.

La selección de personal es el proceso que sigue al reclutamiento y tiene como objetivo elegir a los candidatos más idóneos para ocupar un puesto vacante. Se trata de una fase clave, ya que mediante la evaluación de competencias, habilidades y características personales, se determina qué candidato es el más adecuado para las exigencias del puesto. Según Werther y Davis (2008, p.110), "la selección de personal consiste en elegir a las personas adecuadas, que no solo cumplan con los requisitos técnicos del puesto, sino que también se integren en la cultura organizacional de la empresa".

2.1.4 Rotación de personal

La rotación de personal se refiere a la tasa de entrada y salida de empleados en una organización. Una alta rotación puede representar problemas como insatisfacción laboral o falta de alineación entre las expectativas de los empleados y la cultura organizacional. Chiavenato (2009) sostiene que la rotación de personal es el proceso dinámico por el cual se ve afectada la empresa y ello va a implicar, tanto la salida como la entrada de empleados, lo que puede generar costos considerables si es que no se gestiona apropiadamente.

2.1.5 Fuerza de ventas

La fuerza de ventas se refiere al conjunto de recursos humanos y técnicos que una empresa utiliza para comercializar sus productos o servicios, con el objetivo de generar ingresos y alcanzar las metas comerciales. Incluye a los vendedores, representantes y todo el equipo involucrado en el proceso de ventas, cuya labor principal es captar y retener clientes. Según Kotler y Armstrong (2012, p.463) la fuerza de ventas “es el grupo de personas encargado de representar a la empresa ante los clientes y gestionar las relaciones comerciales con ellos, contribuyendo al éxito general de la organización”.

2.2 Definición de términos básicos

2.2.1 Implementación

La implementación de un proceso es la etapa en la que se lleva a cabo la ejecución práctica de una estrategia previamente definida. En el contexto de la gestión de recursos humanos, la implementación de un nuevo proceso de selección implica la incorporación de métodos, herramientas y criterios que permitan optimizar la contratación de personal, mejorando la calidad de los candidatos y la eficiencia del proceso. Chiavenato (2009) señala que una correcta implementación requiere planificación detallada, recursos adecuados y una supervisión constante para garantizar los resultados esperados.

2.2.2 Procedimiento de selección

El procedimiento de selección se refiere al conjunto de pasos y actividades destinadas a evaluar a los candidatos para un puesto de trabajo. Este proceso incluye la revisión de currículums, entrevistas, pruebas psicométricas y técnicas, y evaluaciones de competencias. La finalidad del procedimiento de selección es comparar las aptitudes de los candidatos con los requisitos del puesto, de manera que se pueda elegir al mejor perfil

para la organización (Chiavenato, 2009; Hanze, 2020).

2.2.3 Reclutamiento

El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización busca atraer a personas interesadas en ocupar un puesto de trabajo. Puede ser interno, cuando se busca entre los propios empleados de la empresa, o externo, cuando se convoca a personas fuera de la organización, cuyo objetivo es asegurar un flujo continuo de candidatos calificados para cubrir las vacantes disponibles en la empresa (Chiavenato, 2009).

2.2.4 Fuentes de reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento son los canales a través de los cuales la organización busca y atrae candidatos. Estas pueden ser internas, como promociones o traslados dentro de la empresa, o externas, utilizando plataformas de empleo, redes sociales, universidades, agencias de reclutamiento o referidos. Las fuentes externas permiten a la organización acceder a un amplio mercado de candidatos con diversas competencias, mientras que las internas aprovechan el conocimiento y experiencia de los empleados actuales (Wayne, 2010; García et al, 2016).

2.2.5 Pruebas o test de selección

Las pruebas o test de selección son herramientas utilizadas para medir diferentes aspectos de las habilidades, personalidad y competencias de los candidatos. Estas pruebas pueden ser psicométricas, para evaluar aspectos como la inteligencia o el razonamiento lógico; técnico, para medir conocimientos específicos del puesto; o de personalidad, para conocer cómo se adapta el candidato a la cultura organizacional. Estas pruebas son una parte importante del proceso de selección, ya que permiten realizar una evaluación

objetiva de los postulantes (Chiavenato, 2009).

2.2.6 Costos laborales

Los costos laborales son los gastos que una empresa debe asumir para contar con personal. Incluyen salarios, beneficios sociales, aportes a la seguridad social y cualquier otro tipo de compensación o incentivo económico que se ofrezca a los empleados. Estos costos representan una parte significativa de los gastos operativos de una organización, y su correcta gestión es crucial para garantizar la rentabilidad de la empresa. Además, se deben considerar los costos indirectos relacionados con el reclutamiento y la formación del personal (García et al, 2016; Colaños, 2020).

2.2.7 Rentabilidad.

La rentabilidad es un indicador financiero que muestra la habilidad de una empresa para obtener ganancias en proporción a los recursos utilizados. En el ámbito de la gestión de recursos humanos, una selección de personal efectiva impulsa la rentabilidad al minimizar costos relacionados con la rotación, optimizar la productividad y fortalecer el clima laboral. La adecuada gestión del talento humano, al evitar errores en el proceso de contratación y promover el desarrollo profesional de los colaboradores, tiene un efecto directo y positivo en la rentabilidad de la organización (Chiavenato, 2009).

2.2.8 POS

El término POS, o punto de venta, se refiere a los dispositivos y sistemas utilizados para procesar pagos en comercios. En el contexto de Automatizate Negocios, los POS de la marca Culqi permiten que los comerciantes realicen transacciones con tarjetas de débito, crédito u otros medios electrónicos. Estos dispositivos son esenciales para las

operaciones de venta en empresas de distintos sectores, ya que facilitan el proceso de pago y mejoran la experiencia del cliente. Un sistema de POS eficiente debe garantizar la seguridad de las transacciones y la rapidez en su procesamiento.

2.2.9 Medios de Pago

Los medios de pago son los instrumentos utilizados para realizar transacciones económicas, que incluyen desde el dinero en efectivo hasta tarjetas de crédito, débito, transferencias electrónicas y plataformas de pago digitales. La implementación de una variedad de medios de pago es esencial para ofrecer flexibilidad a los clientes y mejorar la accesibilidad en las operaciones comerciales. En el contexto actual, los avances tecnológicos han permitido el surgimiento de nuevos medios de pago, como los pagos móviles y las criptomonedas, que ofrecen rapidez y seguridad en las transacciones.

2.3 Limitaciones

Este trabajo podría enfrentar varias limitaciones. En primer lugar, la implementación de la mejora del proceso de selección podría verse afectada por recursos limitados, tanto financieros como humanos, lo que puede restringir la adquisición de herramientas y el presupuesto para capacitación. Además, es posible que haya resistencia al cambio por parte del personal y del equipo de Recursos Humanos, lo que podría dificultar la adopción y efectividad de las nuevas metodologías. La adaptación continua del proceso a las necesidades cambiantes del mercado y de la empresa puede requerir ajustes frecuentes, lo que podría impactar la estabilidad del proceso. La evaluación de la efectividad del nuevo proceso podría verse limitada por la disponibilidad y precisión de los datos, y el tiempo necesario para recopilar información relevante. Finalmente, la

capacitación del personal en el uso de nuevas herramientas y procedimientos puede presentar un desafío adicional, afectando la implementación y los resultados iniciales del proceso de selección

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Introducción de la experiencia

Ingresé a Automatizate Negocios, empresa reconocida como el dealer número 1 de la marca de POS Culqi, el 4 de enero de 2024 como Asistente de Recursos Humanos. Mis principales funciones incluían la gestión de altas y bajas del personal, reclutamiento, selección y atracción de talento, así como la elaboración de contratos para el personal nuevo y la renovación de los mismos. Además, realizaba otras tareas inherentes al puesto.

Durante mi trayectoria en la empresa, descubrí que mis fortalezas se encontraban en el área de reclutamiento, selección y atracción de talento humano. Tras identificar mi potencial en estas actividades, conversé con mi jefa directa, la señorita Denise Julca, quien en ese entonces era la Encargada del Área de Recursos Humanos y Logística, para proponerme dedicar exclusivamente al reclutamiento y selección de ejecutivos de ventas. También expresé mi interés en mejorar los procesos de reclutamiento, ya que, al ser la empresa relativamente nueva, detecté varias áreas de oportunidad en este aspecto. Mi propuesta fue aceptada y, en abril de 2024, asumí el rol de Reclutador, haciéndome responsable del reclutamiento en las zonas Norte y Sur del país. Esto abarcó ciudades como Arequipa, Tumbes, Piura, Puno, Cusco, Cajamarca, Jaén, entre otras. Desde entonces, el proceso de reclutamiento y selección ha atravesado tres etapas clave:

- **Etapas 1 (Enero - Abril)**
- **Etapas 2 (Mayo - Julio)**
- **Etapas 3 (Agosto - Octubre)**

Cada etapa ha tenido sus propios desafíos y avances. A través de una línea de tiempo, se

explicarán los problemas que surgieron en cada fase y cómo se implementaron mejoras de manera progresiva.

3.2 Explicación de las etapas

3.2.1. Etapa 1

En la primera etapa de la mejora del proceso de selección, cuando ingresé, en ese entonces entre los meses de Enero - Abril el reclutamiento se centraba netamente en hacer uso de la bolsa de empleo de Computrabajo (Plataforma de empleo), así mismo, hacer un pre filtro, preguntándole al postulante sobre su experiencia, último trabajo, motivo de salida de su último trabajo, expectativas salariales, entre otras preguntas adicionales para conocer un poco más su perfil y ver si cuenta con lo que se buscaba en la empresa o no. Seguido a ello pasaba por una entrevista directamente con el supervisor de sede y seguido a ello en caso tenga su visto bueno por parte de él, pasaba a un periodo de capacitación de 1 día para que conozca más el producto con el que va a trabajar, el flujo es el siguiente:

Figura 2

Flujo de postulante para su ingreso a la empresa en la etapa 1



Fuente: Propia

Es importante destacar que en ese momento se enfrentaban dos problemas principales: en primer lugar, la falta de una estrategia adecuada para la gestión de los postulantes por parte de los supervisores, y en segundo lugar, la baja afluencia de candidatos, causada por una gestión ineficiente de las bolsas de empleo. Como resultado, el proceso de reclutamiento era deficiente y carecía de un sistema sólido que permitiera dar un seguimiento constante a los postulantes. Para identificar las causas fundamentales de estos problemas y plantear soluciones efectivas, se utilizó el diagrama de Ishikawa o espina de pescado, que permitió visualizar y analizar las áreas críticas que debían mejorarse.

Figura 3

Diagrama de Ishikawa etapa 1



Fuente : Propia

En el diagrama de Ishikawa se puede observar que el problema central es el reclutamiento ineficiente. Dos consecuencias clave derivadas de este problema son, por un lado, la mala gestión por parte de los supervisores en el control del flujo de ingreso de los postulantes a la empresa; y por otro, la baja afluencia de candidatos

Fuente : Cuadro de mando de Automatizate Negocios Etapa 1

Este cuadro disminuyó considerablemente la caída de los postulantes, puesto a que el estado de dichos postulantes se veía de manera diaria y había una comunicación directa con las personas encargadas de cada uno de ellos, sin embargo los problemas planteados disminuyeron más no se solucionaron.

3.2.2. Etapa 2 (Mayo - Julio)

En la Etapa 2 se implementaron cambios significativos que mejoraron el proceso de reclutamiento. Uno de ellos principalmente fue la llegada de 2 reclutadores más y una coordinadora de RRRH, la señorita Stefania Orbegozo, la cual se iba encargar de ahora en adelante de la parte humana de la empresa, el joven Walter Peñaherrera reclutador y la señorita Anita Cisneros los cuales iban a apoyar en el área para el tema de reclutamiento. Cabe recalcar que, si bien los problemas iniciales identificados en la Etapa 1 habían disminuido, aún persistían desafíos, principalmente relacionados con la baja afluencia de postulantes a través de las bolsas de trabajo.

3.2.2.1. Solución a la poca llegada de postulantes

En ese momento, la plataforma principal de reclutamiento utilizada era "Computrabajo/PandaPE", que proporcionaba un flujo básico de candidatos. Sin embargo, la baja afluencia de postulantes representaba un desafío significativo, ya que la única fuente de empleo era "Computrabajo". Para abordar esta limitación y analizar las causas subyacentes del problema, se desarrolló un diagrama de

Ishikawa, lo que permitió identificar los factores principales que obstaculizaban el proceso y así trabajar en una solución óptima para mejorar la atracción de talento.

Figura 5

Diagrama de Ishikawa Etapa 2



Fuente : Propia

Como solución a todos estos problemas, con el apoyo del área de marketing, se realizó una reunión en la que se discutieron estrategias para aumentar la llegada a zonas como Cusco, Arequipa, Jaén y Puno, donde se había identificado una baja afluencia de postulantes. Como solución, se decidió implementar un sistema CRM que permitiera controlar de manera más precisa las regiones donde se publicaría la oferta, gestionando el presupuesto publicitario de manera eficiente. Por ejemplo, se estableció un cálculo preliminar en el que una inversión de \$10 podría llegar a aproximadamente 20 personas, es decir, un costo de \$2 por persona.

Para evaluar la rentabilidad de este proyecto, se convocó una reunión con los equipos de contabilidad y área comercial. Con la aprobación de estas áreas y de la gerencia, se procedió a implementar el sistema CRM. Como primer paso, se diseñaron preguntas filtro en el formulario de postulación para evaluar aspectos clave de los candidatos, como su experiencia en ventas de POS o en el rubro comercial. Esto permitió a los reclutadores obtener una visión más clara de los perfiles de los candidatos desde el inicio, mejorando significativamente la eficiencia del proceso de selección.

Figura 6

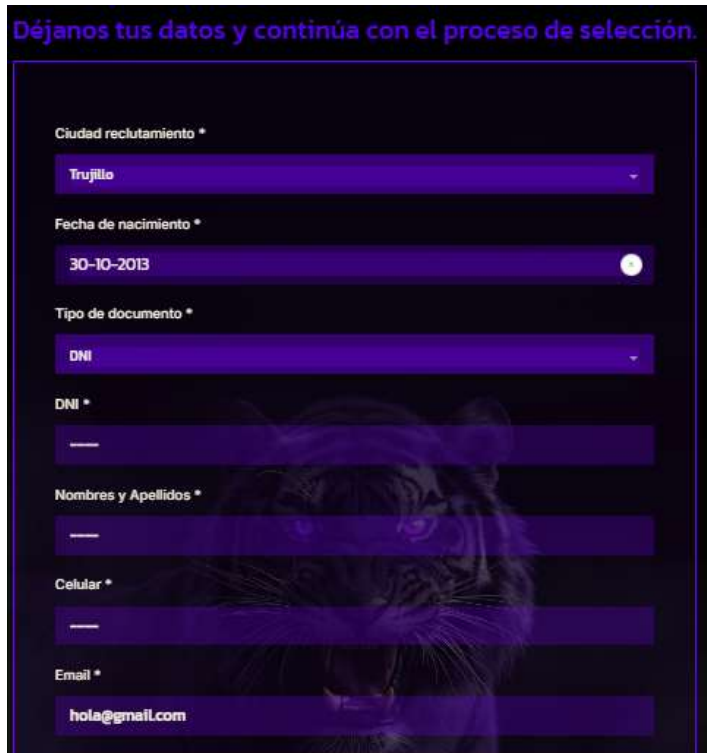
Introducción breve de la empresa e información sobre oferta laboral



Fuente : Página web Automatizate Negocios

Figura 7

Datos generales del postulante



Déjanos tus datos y continúa con el proceso de selección.

Ciudad reclutamiento *
Trujillo

Fecha de nacimiento *
30-10-2013

Tipo de documento *
DNI

DNI *

Nombres y Apellidos *

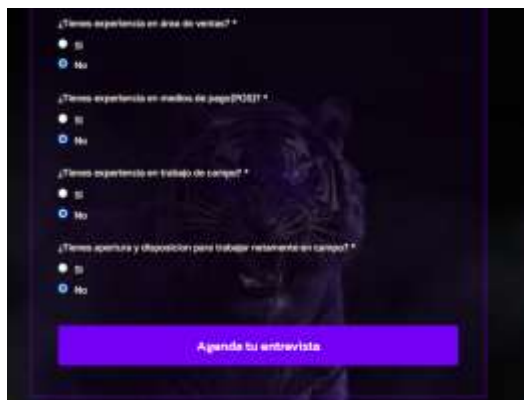
Celular *

Email *
hola@gmail.com

Fuente : Página web Automatizate Negocios

Figura 8

Preguntas filtro para registro en el CRM a través de la página web



¿Tienes experiencia en área de ventas? *

Si
 No

¿Tienes experiencia en medios de pago [NUEVO]? *

Si
 No

¿Tienes experiencia en trabajo de campo? *

Si
 No

¿Tienes apertura y disposición para trabajar retando en campo? *

Si
 No

Agenda tu entrevista

Fuente : Página web Automatizate Negocios

Una vez que el postulante completaba correctamente sus datos, recibía automáticamente un mensaje de confirmación informando que, en los próximos días, un reclutador se pondría en contacto para realizar una breve entrevista inicial y así integrarlo al flujo del proceso de selección.

Con la implementación del nuevo sistema de CRM, la afluencia de postulantes aumentó considerablemente. Durante la Etapa 1, el promedio diario de candidatos era bajo, con aproximadamente entre 20 y 40 postulantes en total de todas las ofertas publicadas en Computrabajo. Al incorporar el CRM, esta cifra experimentó un cambio notable, alcanzando entre 60 y 100 postulantes diarios en la base de datos del sistema.

Cada postulante fue segmentado según su experiencia, priorizando a aquellos con experiencia en ventas o en el sector de medios de pago. Los candidatos sin experiencia, que representaban más del 50% de las postulaciones diarias, fueron ubicados en una segunda prioridad. Aun así, dado que la empresa en ese momento también buscaba talento sin experiencia para capacitarlos internamente, ya que esta asumió la responsabilidad de formar a estos postulantes sin experiencia, debido que en un puesto de ventas los requisitos son mínimos. Cualquier persona con disposición para trabajar y habilidades de comunicación puede desempeñar un papel importante en el crecimiento de Automatizate Negocios.

3.2.2.2. Solución a la caída de postulantes por parte de los supervisores

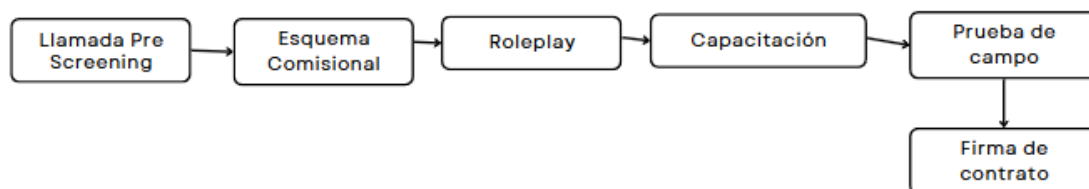
Una vez resuelto el primer problema de esta etapa 2, se observó una disminución en la cantidad de caídas de postulantes gracias al drive implementado. Sin embargo, el flujo de ingreso a la empresa cambió en esta segunda etapa. Anteriormente, era un proceso

sencillo debido a la limitación de personal en el área de recursos humanos. Con la incorporación de dos reclutadores adicionales y la coordinadora de Recursos Humanos, se implementaron filtros adicionales que mejoraron la calidad de los postulantes.

La coordinadora de Recursos Humanos estableció que todos los postulantes, tras pasar el filtro de los reclutadores, que consistía en una entrevista telefónica para recopilar información sobre su experiencia, debían realizar un roleplay con ella. Esto le permitía validar que los candidatos contaran con las habilidades de ventas requeridas. Después de esta evaluación, los postulantes pasaban a una prueba de campo y capacitación con los supervisores, finalizando con la formalización de su contrato.

Figura 9

Flujo de etapa 2



Fuente : Propia

Adicional a ello, el cuadro que implemente, se mejoró y se trabajó de manera más minuciosa, esto para que todas las personas implicadas en el área de reclutamiento vieran el estado de sus postulantes a cargo, cabe recalcar que en ese momento las ciudades fueron divididas, en mi caso me tocó e el reclutamiento de toda la zona Norte, Sur , Lima este y oeste del país. Este cuadro daba un mejor panorama a los reclutadores para saber sobre todo si fueron contactados los postulantes, el motivo de su caída y principalmente si se

encontraban aprobados en dicha prueba de campo que se menciona en el flujo

Figura 10

Drive mejorado 1

Zona de Trabajo	Ciudad	Reclutador	DNI	NOMBRES Y APELLIDOS	Celular	CORREO	GRUPO POR CUI DE INICIO DE	SUSCRIPCIÓN
PRINCIPE	Chiclayo	Walker	10546078	Julio Cesar Burga Huano Burga Huano	944375390	jburga21@gmail.com	LUNES 01/07/2024	Michael Ronald Leif Llagas Cump
PRINCIPE	Cajamarca	Crothair	7388647	Marcos David Ucañan Chavez	820 301 152	daviduca25@gmail.com	LUNES 01/07/2024	Fredy Luis Cabrera Vargas
B.A	Puno	Crothair	60681319	Walker Gutierrez Mejias	897 477 000	walker_19@hotmail.com	LUNES 03/05/2024	Julio Cesar Navas Cerna
PRINCIPE	Ica	Walker	5411156	JULIO CESAR TELLO RAMIREZ	947705825	jtello@telefonos.com	VIERNES 26/05/2024	Johnny Ronald Wail Villalobos
PRINCIPE	Ica	Walker	4252388	LUIS CARLOS AZARVEDO ECHEVARRIA	928512886	luiscarlosazarvedo@gmail.com	VIERNES 26/05/2024	Johnny Ronald Wail Villalobos
PRINCIPE	Cusco	Stefania	42245188	ALAN A. AHUMADA LOWIZA	969776810	alan_ahumada@gmail.com	JUE VIE 23/05/2024	Marc Jerson Acosta Cabrera
PRINCIPE	Cusco	Stefania	71457339	Alma Catalan Gutier	949788828	almacatalan@telefonos.com	JUE VIE 23/05/2024	Marc Jerson Acosta Cabrera

Fuente : Cuadro de mando de Automatizate Negocios Etapa 2

Figura 11

Drive mejorado 1.2

PERFIL	MODALIDAD	ESQUEMA COMISIONAL	CAPACITACION PRODUCTO	SALIDA A CAMPO	JUSTIFICAR EN CASO DE CAIDA DEL POSTULANTE
Junpa	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	PROGRAMAR SALIDA A CAMPO PARA 05/07/2024
sa	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	postulante nunca llego ala oficina se le llamo no contesta
sa	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	SE DA DE BAJA
tree	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	
tree	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	
tree	MASIVO	FULL TIME	Si	Si	DESISTIO, RECIBIO NUEVA PROPUESTA LABORAL

Fuente : Cuadro de mando de Automatizate Negocios Etapa 2

En este drive, el contenido fue dividido en dos secciones para facilitar la visualización de las casillas clave para el seguimiento de los candidatos. En la primera sección, se registran los datos de los reclutadores, información de los postulantes, datos del supervisor con la zona asignada y el estado del candidato en el flujo de RRHH. En la segunda sección, los reclutadores pueden ver el motivo de rechazo del candidato por parte de los supervisores, lo cual permite decidir si el postulante aún es recuperable o no, dependiendo de si el supervisor ha tomado contacto o no. Al finalizar esta etapa, se lograron mejoras significativas en los dos problemas principales del área de

reclutamiento: la gestión deficiente de los postulantes por parte de los supervisores y la baja afluencia de candidatos en las bolsas de trabajo. Aunque no se solucionaron por completo, se alcanzaron avances importantes en la optimización de ambos aspectos.

3.2.3. Etapa 3

En esta etapa final de la mejora en el proceso de reclutamiento, se implementaron ajustes necesarios en la gestión de candidatos junto a los supervisores. Uno de los problemas principales ya había sido solucionado: la baja afluencia de postulantes en las diversas sedes de la empresa. Para optimizar la gestión de candidatos por parte de los supervisores, la coordinadora de RRHH, señorita Stefania Orbegozo, en conjunto con el equipo de reclutamiento, decidió que todo el proceso de inducción y capacitación sería gestionado exclusivamente por el área de RRHH. Los supervisores se encargarían únicamente de coordinar la prueba de campo de los postulantes.

Las actividades de roleplay, la formación sobre el producto y otras capacitaciones, que antes estaban a cargo de los supervisores, pasaron a ser responsabilidad directa de Recursos Humanos. Para asegurar una transición efectiva, se realizó una reunión con los coordinadores de las zonas Norte y Nororiente, quienes se comprometieron a apoyar en las capacitaciones.

Las sesiones de capacitación fueron organizadas en dos días específicos de la semana, dedicando un full day para que los postulantes estuvieran completamente preparados para la prueba de campo. Este nuevo esquema permitió mejorar la preparación de los candidatos y optimizar el tiempo y los recursos del área de Recursos Humanos.

Figura 12

Programa In-House

Encargado	Bloque 1		Bloque 2		Bloque 3	
	Lunes - Martes		Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado
Rossel Guevara Coordinador Nor Oriente	8:30 AM- 1230 AM	Capacitación Teórica	8:30 AM- 1230 AM	Capacitación Teórica	8:30 AM- 1230 AM	Capacitación Teórica
Juan Rondon Coordinador Norte	2:00 PM - 5:30 PM	Capacitación Practica	2:00 PM - 5:30 PM	Capacitación Practica	2:00 PM - 5:30 PM	Capacitación Practica

Fuente : Propia

Este nuevo proceso tenía como objetivo reducir aún más la caída de postulantes y aumentar la calidad de los mismos. Gracias a los filtros minuciosos, se podía asegurar que las personas que pasaran por todas las etapas serían altamente capacitadas y contarían con experiencia y ambición para trabajar en el ámbito de las ventas.

Para este proceso de capacitación se implementó un drive, permitiendo un mayor monitoreo de los postulantes. Cada bloque de capacitación incluía un examen al finalizar, lo cual facilitaba evaluar si el postulante retenía la información básica que se buscaba. Esta estructura aseguraba que sólo aquellos con los conocimientos necesarios y el compromiso adecuado continuarán en el proceso.

Figura 13

Drive utilizado para un buen control de los postulantes que pasaron el flujo de RRHH y estan listos para pasar su capacitación

ID	Nombre	Apellido	Cuidad	Fecha Insc.	Examen	Fecha	Estado	Fecha Examen	Fecha Insc.
1	Luisa Cruz	Chavez	Lima Sur	11/02/2024	18	14	12	APROBADO	
2	RODRIGO LUIS ROJO	CRUZ	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
3	JOSE LUIS	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
4	Juan José	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
5	Luisa Carolina	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
6	JOSE MANUEL	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
7	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
8	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
9	MARIA	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
10	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
11	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
12	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
13	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
14	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
15	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
16	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
17	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
18	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
19	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
20	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
21	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
22	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
23	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
24	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
25	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
26	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
27	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
28	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
29	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	
30	JOSE	ROJO	Chavez	11/02/2024	18	14	14	APROBADO	

Fuente : Drive programa In-House de Automatizate Negocios

Para este entonces, el flujo finalmente fue el siguiente

Figura 14

Flujo de ingreso final



Fuente : Flyer de Flujo de reclutamiento de Automatizate Negocios Etapa 3

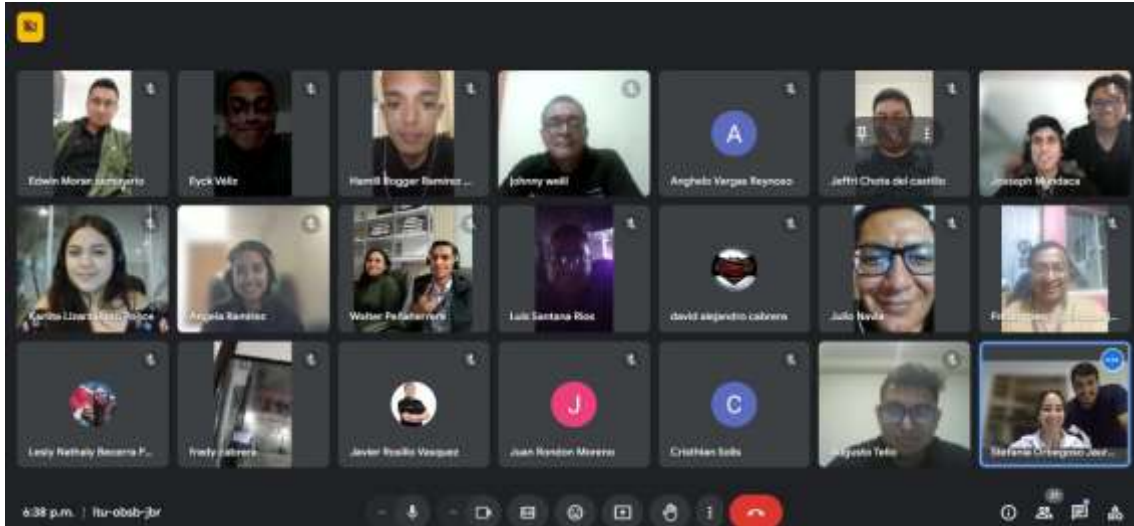
Actualmente se mantiene un control eficaz tanto de los postulantes como de la afluencia en las distintas ciudades, gracias al trabajo coordinado de todos los reclutadores. Sin embargo, en Automatizate Negocios el cambio es constante, por lo que el equipo sigue trabajando de manera continua para perfeccionar ciertos aspectos que aún requieren ajustes.

3.3. Evidencia de la experiencia:

Figura 15

Reunión de equipo de RRHH con todos los supervisores para conocer el estado

de los postulantes y presentar oportunidades de mejora



Fuente: Propia

Figura 16

Todas las áreas reunidas de Automatizate Negocios



Fuente :Propia

Figura 17

Equipo de RRHH



Fuente : Propia

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Finalmente, en este capítulo se exponen los resultados, donde para ello se hizo uso de encuestas de satisfacción realizadas a postulantes que pasaron todo el flujo de inicio a fin y supervisores que laboran actualmente en la empresa, enfocándose en su percepción sobre las mejoras implementadas en el proceso de selección de Automatizate Negocios. A través de estos resultados, se analiza la efectividad de los ajustes realizados en la gestión de postulantes y la optimización del flujo de reclutamiento, permitiendo evaluar la satisfacción y el impacto de estas mejoras en los involucrados.

Como primer resultado, se realizó una encuesta de satisfacción a 30 postulantes que pasaron todo el proceso de selección y finalmente fueron contratados por la empresa, cabe recalcar que pasaron todo el flujo de la etapa 3 el cual recibió muchos cambios para poder hacer una selección más minuciosa de los postulantes, en las siguientes tablas se expondrá las preguntas así mismo con la frecuencia, porcentaje e interpretación de cada una de ellas.

4.1 Resultados de encuesta de satisfacción de postulantes con el proceso de selección de la etapa 3.

Tabla 1

Ítem 1, ¿La comunicación durante el proceso de selección fue clara y efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%

Neutral	0	0%
De acuerdo	13	43%
Totalmente de acuerdo	17	57%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación:

La mayoría de los postulantes se mostraron satisfechos con la comunicación durante el proceso de selección, con un 57% indicando que estuvieron "Totalmente de acuerdo" y un 43% "De acuerdo". Esto sugiere que la comunicación fue clara y efectiva para casi la totalidad de los participantes, sin respuestas negativas o neutrales.

Tabla 2

¿Me sentí bien informado(a) sobre cada etapa del proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	17%
De acuerdo	12	40%
Totalmente de acuerdo	13	43%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes se sintieron bien informados sobre cada etapa del proceso de selección, con un 43% "Totalmente de acuerdo" y un 40% "De acuerdo". Solo el 17% indicó una respuesta neutral, sin manifestar desacuerdo, lo que sugiere una comunicación bastante efectiva respecto a las fases del proceso.

Tabla 3

Item 3 . ¿Las instrucciones para la prueba de campo fueron claras y fáciles de entender?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	3%
De acuerdo	18	60%
Totalmente de acuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: Propia

Interpretación

La mayoría de los postulantes consideraron que las instrucciones para la prueba de campo fueron claras y fáciles de entender, con un 60% "De acuerdo" y un 37% "Totalmente de acuerdo". Solo un pequeño porcentaje (3%) se mostró neutral, lo que indica una alta satisfacción con la claridad de las instrucciones proporcionadas.

Tabla 4

Item 4. ¿Las expectativas del puesto fueron bien explicadas durante el proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	13	43%
Totalmente de acuerdo	10	33%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: Propia

Interpretación

La mayoría de los postulantes (76%) estuvo de acuerdo en que las expectativas del puesto

fueron bien explicadas, con un 43% "De acuerdo" y un 33% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un 23% se mostró neutral, lo que sugiere que aunque la mayoría estuvo satisfecha, hubo una pequeña parte de los postulantes que no encontró tan clara la explicación de las expectativas del puesto.

Tabla 5

Item . ¿La empresa respondió adecuadamente a mis dudas e inquietudes durante el proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	7%
De acuerdo	21	70%
Totalmente de acuerdo	7	23%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La gran mayoría de los postulantes (93%) considera que la empresa respondió adecuadamente a sus dudas e inquietudes durante el proceso de selección, con un 70% "De acuerdo" y un 23% "Totalmente de acuerdo". Solo un pequeño porcentaje (7%) se

mostró neutral, lo que indica una respuesta en general positiva respecto al trato y la atención recibida durante el proceso

Tabla 6

Item 6. ¿El tiempo de espera entre cada fase del proceso fue adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	14	47%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (77%) considera que el tiempo de espera entre las fases del proceso de selección fue adecuado, con un 47% "De acuerdo" y un 30% "Totalmente de acuerdo". Un 23% se mantuvo neutral, indicando que hay una percepción general favorable sobre el tiempo de espera, pero con espacio para mejorar la percepción de algunos postulantes.

Tabla 7

Item 7 ¿La organización del proceso de selección refleja el profesionalismo de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
Neutral	5	17%
De acuerdo	13	43%
Totalmente de acuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La gran mayoría de los postulantes (80%) percibe que la organización del proceso de selección refleja un alto nivel de profesionalismo, con un 43% "De acuerdo" y un 37% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un pequeño porcentaje (3%) considera que no refleja profesionalismo, y un 17% se mantuvo neutral, lo que sugiere que la mayoría de los postulantes están satisfechos con la organización, aunque hay algunos puntos de mejora que se tomará en cuenta en este punto.

Tabla 8

Item 8. ¿Considero que el tiempo dedicado a la capacitación fue adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	15	50%
Totalmente de acuerdo	8	27%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (77%) considera que el tiempo dedicado a la capacitación fue adecuado, con un 50% "De acuerdo" y un 27% "Totalmente de acuerdo". Solo un 23% se mantuvo neutral, sin manifestar una opinión clara. No hubo respuestas en desacuerdo, lo que indica una valoración positiva sobre la duración de la capacitación en general.

Tabla 9

Item 9. ¿El proceso de selección fue justo y objetivo en la evaluación de mis competencias?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	16	54%
Totalmente de acuerdo	7	23%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (76%) considera que el proceso de selección fue justo y objetivo en la evaluación de sus competencias, con un 54% "De acuerdo" y un 23% "Totalmente de acuerdo". Solo un 23% se mantuvo neutral, sin expresar una opinión clara, lo que indica una percepción general positiva sobre la justicia y objetividad del proceso de selección.

Tabla 10

Item 10. ¿Me siento satisfecho(a) con la experiencia general del proceso de selección en esta empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	3%
Neutral	5	20%
De acuerdo	13	44%
Totalmente de acuerdo	10	33%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (76%) se sienten satisfechos con la experiencia general del proceso de selección, con un 44% "De acuerdo" y un 33% "Totalmente de acuerdo". Un 20% se mostró neutral, lo que sugiere que aunque la experiencia fue positiva para la mayoría, aún existen áreas de mejora que podrían ser consideradas para aumentar la satisfacción general. Solo un pequeño porcentaje (3%) expresó desacuerdo.

Tabla 11

Item 11. ¿Las preguntas de la entrevista inicial fueron pertinentes y adecuadas para el puesto al que postuló?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	14	47%
Totalmente de acuerdo	8	27%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Un alto porcentaje de postulantes (74%) considera que las preguntas de la entrevista inicial fueron pertinentes y adecuadas para el puesto, con un 47% "De acuerdo" y un 27% "Totalmente de acuerdo". El 23% restante se mostró neutral, lo que indica que aunque la mayoría tiene una opinión positiva, hay un pequeño grupo que no se mostró completamente convencido de la relevancia de las preguntas. Solo un 3% estuvo en desacuerdo.

Tabla 12

Item 12. ¿El proceso de roleplay me ayudó a demostrar mis habilidades en ventas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	9	30%
De acuerdo	12	40%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (70%) tiene una opinión positiva sobre el proceso de roleplay, considerándolo útil para demostrar sus habilidades en ventas, con un 40% "De acuerdo" y un 30% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un 30% se mostró neutral, lo que sugiere que hubo cierta variabilidad en la percepción de la efectividad de este ejercicio en el proceso de selección. No hubo postulantes que estuvieran en desacuerdo, lo cual es un indicador favorable.

Tabla 13

Item 13. ¿Las evaluaciones durante el proceso de selección fueron justas y adecuadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	4	13%
De acuerdo	18	60%
Totalmente de acuerdo	8	27%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (87%) consideró que las evaluaciones fueron justas y adecuadas, destacándose un 60% "De acuerdo" y un 27% "Totalmente de acuerdo". Solo un 13% se mostró neutral, lo que indica que el proceso de evaluación fue percibido de manera positiva por la gran mayoría de los participantes, sin que se registraran respuestas negativas en cuanto a la justicia y adecuación del mismo.

Tabla 14

Item 14. ¿Me sentí bien preparado(a) para cada una de las evaluaciones realizadas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	17%
De acuerdo	17	56%
Totalmente de acuerdo	8	17%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (84%) se sintieron bien preparados para las evaluaciones realizadas, con un 56% "De acuerdo" y un 27% "Totalmente de acuerdo". Solo un 17% estuvo neutral respecto a su preparación, lo que refleja una evaluación positiva en cuanto a la percepción de preparación para las evaluaciones del proceso. No se registraron respuestas negativas sobre la preparación para las evaluaciones.

Tabla 15

Item 15. ¿La retroalimentación recibida durante el proceso fue útil y constructiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	5	17%
De acuerdo	14	47%
Totalmente de acuerdo	11	36%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (84%) consideraron que la retroalimentación recibida fue útil y constructiva, con un 47% "De acuerdo" y un 36% "Totalmente de acuerdo". Un 17% estuvo neutral, lo que indica que la retroalimentación tuvo una valoración mayormente positiva, pero con algunos casos en los que los postulantes no la percibieron de manera tan clara o relevante. No se registraron opiniones negativas.

Tabla 16

Item 16. ¿Me sentí tratado(a) con respeto y profesionalismo durante todo el proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	7	23%
De acuerdo	12	40%
Totalmente de acuerdo	11	37%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La gran mayoría de los postulantes (77%) expresó que fueron tratados con respeto y profesionalismo durante todo el proceso, con un 40% "De acuerdo" y un 37% "Totalmente de acuerdo". Un 23% estuvo neutral, lo que indica que aunque la percepción general fue positiva, hubo algunos postulantes que no sintieron que esta dimensión fuera destacada o relevante para ellos. No se registraron respuestas negativas.

Tabla 17

Item 17. ¿La interacción con el personal de Recursos Humanos fue positiva y profesional?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	7%
Neutral	4	13%
De acuerdo	15	50%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (80%) valoró positivamente la interacción con el personal de Recursos Humanos, calificándola como profesional y positiva, con un 50% "De acuerdo" y un 30% "Totalmente de acuerdo". Solo un 7% manifestó desacuerdo, y un 13% permaneció neutral, lo que sugiere una experiencia favorable en general, aunque con margen de mejora para evitar opiniones neutras o negativas.

Tabla 18

Item 18. ¿Me siento motivado(a) y confiado(a) para realizar mis funciones, gracias a la capacitación recibida?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	7%
Neutral	4	13%
De acuerdo	14	47%
Totalmente de acuerdo	10	33%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Un 80% de los postulantes se sintió motivado y confiado para desempeñar sus funciones gracias a la capacitación, con un 47% "De acuerdo" y un 33% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un 7% expresó desacuerdo, y un 13% permaneció neutral, indicando en general una percepción positiva, aunque con oportunidad de reforzar la confianza de todos los participantes.

Tabla 19

Item 19. ¿Me sentí tratado(a) con respeto y profesionalismo durante todo el proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
Neutral	6	20%
De acuerdo	10	34%
Totalmente de acuerdo	12	40%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Un 73% de los postulantes consideró que la capacitación los preparó adecuadamente para el puesto, con un 34% "De acuerdo" y un 40% "Totalmente de acuerdo". No obstante, un 3% mostró desacuerdo, y un 20% se mantuvo neutral, lo que sugiere que, aunque la mayoría percibió la capacitación como útil, podría haber margen para mejorar la preparación percibida en algunos casos.

Tabla 20

Item 20. ¿El proceso de selección me permitió demostrar plenamente mis habilidades y experiencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	1	3%
Neutral	5	17%
De acuerdo	14	47%
Totalmente de acuerdo	9	30%
Total	30	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Postulantes sobre el Proceso de Selección en Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los postulantes (77%) expresó estar satisfechos con la oportunidad de demostrar sus habilidades y experiencia, con un 47% "De acuerdo" y un 30% "Totalmente de acuerdo". Sin embargo, un 6% manifestó desacuerdo y un 17% se mantuvo neutral, lo que indica que algunos candidatos no percibieron completamente esta oportunidad durante el proceso de selección.

4.1.1 Interpretación final de encuesta

La encuesta realizada a los postulantes muestra una valoración predominantemente positiva del proceso de selección. La mayoría de los participantes considera que las etapas fueron claras, que el equipo de recursos humanos demostró profesionalismo, y que el proceso en su conjunto fue justo y objetivo. Un alto porcentaje de postulantes se sintió informado en cada fase, asegurando haber recibido las instrucciones adecuadas y tiempos de espera razonables. Además, se destaca la satisfacción general con las evaluaciones y la retroalimentación recibida, percibiéndose como útiles y pertinentes.

Sin embargo, algunos aspectos podrían beneficiarse de ajustes, ya que un pequeño porcentaje de candidatos mantuvo una percepción neutral o levemente insatisfactoria en cuanto a la justicia de las evaluaciones y la claridad en la exposición de las expectativas del puesto. Esto sugiere que reforzar la comunicación en estas áreas podría mejorar aún más la experiencia de los postulantes.

En general, los resultados reflejan un proceso bien estructurado que ha contribuido en el logro del cumplimiento de los objetivos de selección y preparación, permitiendo a los candidatos demostrar sus habilidades y generando una experiencia positiva y profesional.

4.2 Encuesta realizada a supervisores

La siguiente encuesta fue aplicada a los 9 supervisores de Automatizate Negocios, quienes participan activamente en el proceso de selección al gestionar a los postulantes.

Este cuestionario se realizó con la indicación de que considerarán los cambios finales implementados en el drive en octubre (Etapa 3) para obtener un resultado más preciso en la encuesta de satisfacción.

Tabla 21

Item 1. ¿El proceso de selección me permitió demostrar plenamente mis habilidades y experiencia?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	23%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (77%) considera que el drive facilita el seguimiento y la gestión de los postulantes en cada etapa del proceso de reclutamiento, con un 44% que está totalmente de acuerdo y un 33% de acuerdo. Solo un 23% mantiene

una postura neutral, sin ninguna respuesta en desacuerdo. Esto indica una percepción positiva general de la utilidad del drive para la gestión de postulantes.

Tabla 22

Item 2. ¿La organización de la información en el drive es clara y fácil de acceder?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) percibe la organización de la información en el drive como clara y de fácil acceso, con un 56% que está de acuerdo y un 33% que está totalmente de acuerdo. Solo un 11% se mantiene neutral, lo cual sugiere una valoración positiva general respecto a la claridad y accesibilidad del drive.

Tabla 23

Item 3. ¿Las actualizaciones en el drive se reflejan de manera oportuna y precisa?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Neutral	0	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) considera que las actualizaciones en el drive se reflejan de manera oportuna y precisa, con un 67% que está de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo. Solo un 11% está en desacuerdo, lo cual indica que, en general, el drive cumple con la actualización oportuna de la información.

Tabla 24

Item 4. ¿El drive permite una comunicación fluida y constante sobre el estado de los postulantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	%
Neutral	1	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) percibe que el drive facilita una comunicación fluida y constante sobre el estado de los postulantes, con un 67% de acuerdo y un 22% totalmente de acuerdo. Solo un 11% se muestra neutral, sugiriendo que el drive es generalmente efectivo para mantener una comunicación constante en el proceso.

Tabla 25

Item 5. ¿El drive ayuda a reducir errores o inconsistencias en la gestión de postulantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	7	78%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (78%) están de acuerdo en que el uso del drive ayuda a reducir errores o inconsistencias en la gestión de postulantes, mientras que un 11% están completamente de acuerdo con esta afirmación. Solo un 11% de los encuestados se mantuvo neutral, sin desacuerdos registrados. Esto indica que el drive es percibido en general como una herramienta efectiva para mejorar la precisión en la gestión de postulantes.

Tabla 26

Item 6. ¿La colaboración entre los reclutadores y supervisores mediante el drive es efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Todos los supervisores perciben que la colaboración entre reclutadores y supervisores mediante el drive es efectiva, con un 67% de ellos de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo. Este resultado subraya la efectividad del drive como herramienta de apoyo en la comunicación y colaboración en el proceso de selección.

Tabla 27

Item 7. ¿Me siento satisfecho(a) con el soporte brindado por el equipo de RRHH en cuanto al uso y actualización del drive?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) están satisfechos con el soporte brindado por el equipo de RRHH en relación con el uso y actualización del drive, con un 56% de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo. Solo un 11% se mostró neutral, lo cual sugiere que el apoyo en esta área es visto como adecuado y oportuno por el equipo.

Tabla 28

Item 8. ¿Los supervisores pueden enfocarse mejor en la prueba de campo gracias a la gestión del drive?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (88%) considera que el uso del drive facilita que puedan enfocarse mejor en la prueba de campo, con un 44% de ellos totalmente de acuerdo y otro 44% de acuerdo. Solo el 11% se mantiene neutral, lo cual indica una percepción positiva en cuanto a la eficacia del drive para apoyar su gestión en esta etapa específica del proceso de selección.

Tabla 29

Item 9. ¿Las capacitaciones sobre el uso del drive han sido adecuadas y suficientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Neutral	0	0%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	5	56%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores, representando el 89%, está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que las capacitaciones sobre el uso del drive han sido adecuadas y suficientes, lo que sugiere una percepción positiva hacia la formación proporcionada en este aspecto.

Tabla 30

Item 10. ¿La empresa proporciona ayuda cuando surgen problemas o dudas con el drive?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (88%) considera que la empresa proporciona ayuda adecuada cuando surgen problemas o dudas con el drive, lo que refleja una alta satisfacción con el soporte brindado para resolver inconvenientes relacionados con la herramienta.

Tabla 31

Item 11. ¿El drive permite un acceso sencillo a los historiales y resultados de evaluaciones de cada postulante?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Una gran mayoría de los supervisores (89%) está de acuerdo en que el drive permite un acceso sencillo a los historiales y resultados de evaluaciones de los postulantes, lo que sugiere que la herramienta facilita la consulta y gestión de la información relevante de manera eficiente.

Tabla 32

Item 12. ¿Los registros de capacitación y evaluación en el drive son útiles para monitorear el avance de los postulantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) considera que los registros de capacitación y evaluación en el drive son útiles para monitorear el avance de los postulantes, lo que indica que el sistema es efectivo en hacer un seguimiento adecuado del progreso de los mismos.

Tabla 33

Item 13. ¿La estructura de seguimiento del drive permite ver de forma clara el progreso de cada postulante?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	1	11%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	5	56%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Una gran mayoría de supervisores (89%) considera que la estructura de seguimiento del drive es clara y efectiva para visualizar el progreso de los postulantes. Esto sugiere que la herramienta facilita la supervisión del avance de manera eficiente y comprensible.

Tabla 34

Item 14. ¿Los formularios y plantillas en el drive son útiles y facilitan la gestión de postulantes?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (100%) opina que los formularios y plantillas en el drive son útiles y facilitan la gestión de los postulantes. Esto indica una percepción positiva sobre la organización y la funcionalidad de estos recursos dentro de la herramienta.

Tabla 35

Item 15 ¿El drive permite estar al tanto de los cambios y actualizaciones en el proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	0	0%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	4	44%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

Todos los supervisores consideran que el drive les permite estar al tanto de los cambios y actualizaciones en el proceso de selección, destacando una opinión favorable hacia la herramienta para mantenerse informados, con una mayoría que está totalmente de acuerdo.

Tabla 36

Item 16. ¿El drive contribuye a agilizar y optimizar el proceso de reclutamiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Neutral	0	0%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores considera que el drive contribuye a agilizar y optimizar el proceso de reclutamiento, con un 89% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. Sin embargo, hay un 11% que no está completamente convencido, lo que sugiere que algunos aspectos del proceso podrían mejorar.

Tabla 37

Item 17. ¿El drive permite estar al tanto de los cambios y actualizaciones en el proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	1%
Neutral	0	0%
De acuerdo	6	67%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (89%) está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el drive les permite supervisar adecuadamente el desempeño y la capacitación de los postulantes. Sin embargo, un pequeño porcentaje (11%) expresó estar en desacuerdo, lo que sugiere que aunque el sistema es generalmente efectivo, puede haber aspectos específicos que algunos supervisores perciben como mejorables.

Tabla 38

Item 18. ¿Considero que el drive contribuye a mejorar la calidad de los postulantes que llegan a la prueba de campo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	2%
De acuerdo	4	44%
Totalmente de acuerdo	3	33%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración : *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (77%) considera que el drive contribuye positivamente a la calidad de los postulantes que llegan a la prueba de campo, ya que están de acuerdo o totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 22% de los supervisores se mantiene neutral, lo que indica que algunos no perciben un impacto claro o no están completamente convencidos de la efectividad del sistema en este aspecto.

Tabla 39

Item 19. ¿El drive permite estar al tanto de los cambios y actualizaciones en el proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	11%
Neutral	4	44%
De acuerdo	3	33%
Totalmente de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La percepción sobre la mejora en la calidad de los postulantes es algo mixta. Aunque un 44% de los supervisores se muestra neutral, el 44% restante se divide entre aquellos que están de acuerdo y los que tienen dudas, evidenciando que hay un interés por parte de la mayoría en que el drive tenga un impacto positivo en la calidad de los postulantes. Sin embargo, una pequeña proporción (11%) no considera que el drive haya mejorado significativamente la calidad de los postulantes.

Tabla 40

Item 20. ¿Estoy satisfecho(a) con la eficacia general del drive como herramienta de apoyo en el proceso de selección?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	2	22%
De acuerdo	5	56%
Totalmente de acuerdo	2	22%
Total	9	100%

Fuente: *Encuesta de Satisfacción de Supervisores sobre implementación del drive para el buen seguimiento de los postulantes de Automatizate Negocios*

Elaboración: *Propia*

Interpretación

La mayoría de los supervisores (78%) se muestra satisfecha con la eficacia general del drive, destacando un fuerte respaldo a su uso en el proceso de selección. Sin embargo, un pequeño porcentaje (22%) se mantiene neutral, lo que podría indicar una percepción de mejora o áreas en las que el sistema aún podría optimizarse para obtener una satisfacción total.

4.2.1 Interpretación general de encuesta de satisfacción dirigida hacia los supervisores

La evaluación general sobre el uso del drive en el proceso de selección, realizada por los supervisores, muestra una percepción positiva, aunque con algunas áreas de oportunidad. La mayoría de los supervisores (alrededor del 67% o más) considera que el drive facilita el seguimiento de los postulantes, permite una gestión eficaz de la información, y contribuye a la optimización del proceso de selección, especialmente en lo que respecta a la colaboración y la organización. Además, los supervisores sienten que las actualizaciones y el acceso a los historiales son precisos y útiles.

Sin embargo, algunos aspectos reciben respuestas más mixtas. Aunque el sistema es generalmente bien evaluado en cuanto a su capacidad para reducir errores y mejorar la comunicación, algunos supervisores mencionan que, en ciertos casos, las capacitaciones sobre el uso del drive o la respuesta del equipo de RRHH podrían ser más adecuadas o suficientes. Además, hay una percepción algo más baja en cuanto a la mejora en la calidad de los postulantes a la prueba de campo, con un pequeño porcentaje de supervisores que permanece neutral o insatisfecho con este aspecto.

En general, los supervisores se sienten satisfechos con la herramienta, pero hay margen para mejorar algunos aspectos relacionados con la capacitación y la optimización de las funcionalidades del drive, lo que podría contribuir a un uso más eficiente y un impacto aún mayor en el proceso de selección.

A continuación, se realizará una comparación entre las etapas del proceso de selección, analizando la afluencia de candidatos en cada una e interpretando los

resultados obtenidos

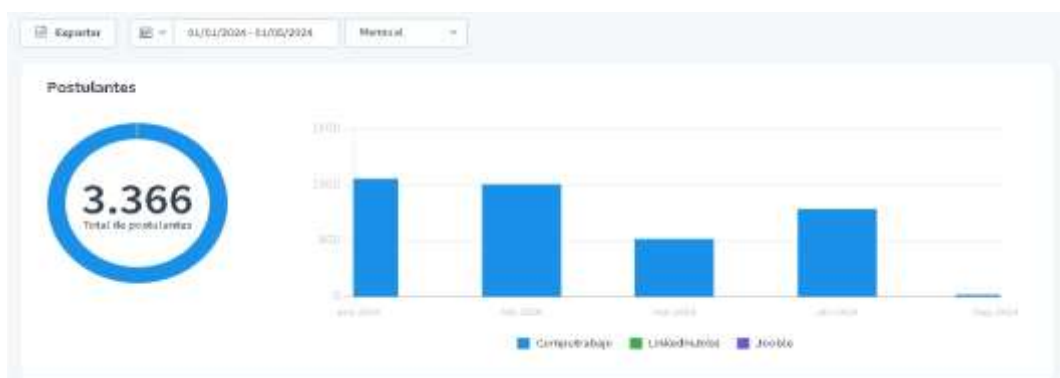
4.3 Comparativa entre etapas

4.3.1 Etapa 1 resultados de la afluencia de postulantes

En la primera etapa del proceso de selección, la empresa utilizó exclusivamente la plataforma Computrabajo para publicar sus ofertas laborales. Durante los primeros cuatro meses del año (enero, febrero, marzo y abril), esta estrategia generó una respuesta significativa: se recibieron en total 3366 postulaciones. La elección de una única plataforma permitió concentrar los esfuerzos de atracción y selección, aunque limitó la visibilidad a los usuarios de ese portal en particular. Este volumen de postulantes muestra el alcance potencial de la plataforma, pero también subraya la necesidad de evaluar si otros canales adicionales podrían diversificar y enriquecer el perfil de los postulantes recibidos.

Figura 18

Grafica de afluencia de postulantes en el periodo de la etapa 1



Fuente : Computrabajo

4.3.2 Etapa 2 resultados de la afluencia de postulantes

En la Segunda Etapa, se implementó el uso de un CRM, lo cual permitió gestionar el proceso de Reclutamiento de manera más estratégica y organizada. Durante el mes de mayo, se colaboró con el Área de Marketing para elaborar la campaña publicitaria, que luego se lanzó en los meses de junio y julio a través de las plataformas de Facebook e Instagram. Gracias a estas campañas, se logró ampliar considerablemente el alcance de las ofertas laborales, captando un total de 4995 postulantes en este período. La integración del CRM con estas plataformas facilitó la segmentación y el seguimiento de los candidatos, optimizando tanto la atracción como la gestión de postulantes a través de estos canales digitales.

Figura 19

Grafica de afluencia de postulantes en el periodo de la etapa 2



Fuente : Propia

4.3.3 Etapa 3 resultados de la afluencia de postulantes

En la Tercera Etapa, se lograron resultados destacados gracias a la optimización y mejora del proceso de selección. Se implementaron filtros adicionales en el CRM, lo que permitió un proceso de reclutamiento más detallado y preciso. Estos ajustes permitieron que la selección fuera más minuciosa y efectiva, mejorando la calidad de los candidatos. Durante el periodo de Agosto, Setiembre y Octubre, se alcanzó un total de 7382 postulantes, marcando este como el mejor resultado en términos de atracción y calidad de postulantes desde que estoy en la empresa. Este éxito se debió a la madurez alcanzada en el proceso de selección, que ya estaba bien encaminado y estructurado para maximizar el impacto de cada etapa.

Figura 20

Grafica de afluencia de postulantes en el periodo de la etapa 3



Fuente : Propia

4.4 Resumen, interpretación y comparativa de la mejora de captación de talento

A lo largo de las tres etapas del proceso de selección, se observaron variaciones significativas tanto en el número absoluto de postulantes como en los porcentajes de incremento entre cada etapa. Estos resultados reflejan la evolución y la mejora continua en las estrategias implementadas.

1. Etapa 1 (Enero - Abril):

- Total de postulantes: **3366**
- Representa la base inicial sin el uso de herramientas avanzadas como el CRM. La totalidad de postulantes provino de **Computrabajo**, y no se implementaron estrategias publicitarias adicionales ni filtros específicos. Esta etapa sirvió como punto de partida para identificar áreas de mejora.

2. Etapa 2 (Mayo - Julio):

- Total de postulantes: **4995**
- Incremento absoluto: **1629 postulantes**
- Incremento porcentual: **48.4%** respecto a la etapa 1.
- Aquí se introdujo el uso del **CRM** y se realizó una campaña publicitaria a través de **Facebook e Instagram**, la cual fue desarrollada en mayo en colaboración con el área de marketing. Esto permitió alcanzar un público más amplio y diversificado. Aunque el periodo de tiempo fue más corto que en la etapa 1, el uso de nuevas estrategias incrementó significativamente el número de postulantes.

3. Etapa 3 (Agosto - Octubre):

- Total de postulantes: **7382**

- Incremento absoluto: **2387 postulantes**
- Incremento porcentual: **47.8%** respecto a la etapa 2.
- La etapa 3 presentó el mayor número absoluto de postulantes gracias a la implementación de filtros adicionales en el CRM, lo cual permitió un proceso de reclutamiento más enfocado y selectivo. Aunque el porcentaje de incremento es ligeramente menor que en la transición de la etapa 1 a la 2, esto se debe a que la base inicial de la etapa 2 era significativamente mayor. Sin embargo, en términos absolutos, esta fue la etapa más exitosa en captar postulantes.

4.4.1 Conclusión:

La etapa 3 se posiciona como la más exitosa, no solo por el número total de postulantes alcanzados (7382), sino porque refleja una mejora en la calidad del proceso de selección gracias a los filtros implementados. Esto permitió atraer candidatos más alineados a los perfiles requeridos. La disminución del porcentaje de incremento no es un indicador de menor efectividad, sino una consecuencia matemática de tener una base inicial mayor en la etapa 2. En términos absolutos, el crecimiento en postulantes fue el más alto en la etapa 3, lo que evidencia que las estrategias implementadas fueron óptimas y dieron frutos.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusión 1

Respondiendo el objetivo general, el cual busca implementar una estrategia de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de “Automatízate Negocios”, se trabajó en la optimización de herramientas y metodologías en cada una de las etapas. Se inició con un enfoque en un único canal de captación, que progresivamente fue ampliado al integrar redes sociales y mejorar el CRM con filtros más precisos. Estos cambios permitieron incrementar el volumen de postulantes cualificados y mejorar la eficiencia del proceso, logrando así una mayor retención de talento alineado con los valores y necesidades de la empresa.

La etapa final de implementación evidenció resultados sólidos en cantidad y calidad de candidatos, consolidando un proceso de selección más minucioso y enfocado en el desarrollo de una fuerza laboral estable y comprometida para Automatízate Negocios.

5.1.2 Conclusión 2

Respondiendo al objetivo específico 1 “Analizar las estrategias actuales en el proceso de mejora de reclutamiento y selección de Automatízate Negocios”, se han identificado los siguientes puntos clave:

- **Diversificación de canales de captación:** El uso inicial de Computrabajo en la Etapa 1 alcanzó 3366 postulantes, pero en la Etapa 2 se incorporaron Facebook e Instagram a través del CRM, lo que generó un aumento significativo a 4995 postulantes. En la Etapa 3, el proceso de selección se optimizó, alcanzando 7382 postulantes. Esto demuestra que ampliar los canales de reclutamiento ha sido eficaz para captar más talento.
- **Optimización del proceso en el CRM:** La incorporación de filtros más detallados en la Etapa 3 mejoró la precisión en la selección, permitiendo avanzar solo a los candidatos más alineados con los perfiles deseados, lo que incrementó las probabilidades de éxito y la retención.
- **Estrategia de mejora continua:** A través de cada etapa, se implementaron ajustes y mejoras basadas en el análisis de resultados, logrando un proceso más enfocado y efectivo para encontrar y retener talento.

En resumen el análisis muestra que Automatizate Negocios ha logrado un proceso de selección más robusto y adaptable mediante la diversificación de canales, el uso del CRM y una estrategia de mejora continua, optimizando la calidad de las contrataciones.

5.1.3 Conclusión 3

Respondiendo al objetivo específico 2 el cual busca identificar y evaluar el proceso de mejora en reclutamiento y selección orientada a la retención de talento en Automatizate Negocios, se consideraron las percepciones de los postulantes sobre el

proceso mediante una encuesta de satisfacción. Los resultados reflejaron varios puntos clave:

- **Satisfacción con el proceso:** La mayoría de los postulantes valoraron positivamente la transparencia y la organización del proceso, indicando que la estructura y comunicación implementadas generaron una experiencia favorable, lo que sugiere que las herramientas y filtros aplicados en el CRM fueron efectivos para lograr un seguimiento y clasificación más claros.
- **Áreas de mejora:** Algunos aspectos, como los tiempos de respuesta en ciertas etapas, fueron mencionados en menor medida, lo cual señala una oportunidad para hacer ajustes en la rapidez del proceso sin comprometer la calidad en la selección.
- **Retención a través de la experiencia:** Los resultados sugieren que una experiencia de reclutamiento positiva contribuye a la percepción de profesionalismo y organización en la empresa, factores que impactan la retención de talento, ya que los postulantes tienden a valorar entornos laborales con procesos claros y estructurados.

En conclusión, estos resultados respaldan la implementación de un proceso de selección mejorado en Automatizate Negocios. La satisfacción de los postulantes muestra que las estrategias actuales ayudan no solo a identificar a los mejores candidatos, sino también a retenerlos, ya que refuerzan la percepción de la empresa como un empleador profesional y comprometido.

5.1.4 Conclusión 4

Respondiendo al objetivo específico 3 el cual busca implementar un plan de mejora en el proceso de reclutamiento y selección, enfocado en facilitar una gestión más eficaz de postulantes por parte de los supervisores en Automatizate Negocios, se analizaron los resultados de una encuesta de satisfacción dirigida a los supervisores sobre el uso del sistema de gestión de candidatos. Los hallazgos clave fueron:

- **Facilidad de uso y accesibilidad:** Los supervisores destacaron positivamente la estructura organizada y accesible del sistema, especialmente en lo que respecta al seguimiento de los postulantes. Esto indica que el sistema actual permite una gestión ordenada y clara, favoreciendo la rapidez en la identificación del estatus de cada candidato.
- **Colaboración y comunicación:** Las opiniones reflejaron que la comunicación entre el equipo de RRHH y los supervisores ha mejorado con el uso del sistema. Este aspecto es crucial para mantener a todos los involucrados al tanto de cada etapa del proceso y asegurarse de que el reclutamiento fluya sin problemas.
- **Mejora continua y soporte:** Aunque el soporte brindado por el equipo de RRHH fue valorado como positivo, algunos supervisores señalaron la necesidad de capacitaciones adicionales o mejoras en el sistema para optimizar aún más la eficiencia en el manejo de información crítica y registros. Esto sugiere que incluir más capacitaciones y ajustes menores puede impactar favorablemente la experiencia de los supervisores.

- **Impacto en la calidad de candidatos:** Los supervisores reportaron que, gracias al sistema, los candidatos que llegan a las etapas finales, como la prueba de campo, han sido de mejor calidad. Esto indica que el sistema no solo ayuda a organizar, sino también a afinar el filtro de selección.

En resumen, la implementación de un plan de mejora en el proceso de reclutamiento y selección beneficiaría a los supervisores mediante ajustes específicos en el sistema y capacitaciones adicionales. Estos cambios podrían agilizar aún más la gestión de postulantes y reforzar la capacidad del equipo para seleccionar a los candidatos más adecuados, facilitando una mejor calidad en la contratación y, en última instancia, optimizando la gestión de talento en Automatízate Negocios.

5.2 Recomendaciones

- Optimizar la diversificación de canales de difusión de vacantes, utilizando plataformas especializadas, redes sociales y alianzas con universidades o centros de formación para atraer candidatos más cualificados y diversos.
- Mejorar la capacitación del equipo de RRHH y supervisores en el uso del CRM y otras herramientas digitales de selección, asegurando que se maximicen sus funcionalidades, como los filtros avanzados y la gestión de datos de postulantes.
- Implementar un sistema más riguroso de seguimiento de candidatos en cada fase del proceso, permitiendo que los supervisores gestionen de manera más efectiva y oportuna el progreso de cada postulante.
- Establecer protocolos de comunicación claros y efectivos entre el equipo de

RRHH y los supervisores para minimizar malentendidos, optimizar tiempos de respuesta y asegurar que todos estén alineados con las necesidades del proceso de selección.

- Incrementar el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir la efectividad del proceso de selección, lo que permitirá hacer ajustes rápidos y fundamentados basados en datos objetivos.
- Implementar un sistema de seguimiento a los nuevos empleados durante sus primeros meses de trabajo, para evaluar la efectividad del proceso de selección en cuanto a adaptación e integración al puesto.

REFERENCIAS

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.

Colaños, A. D. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134-146. <https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>

García, P.E.; Gatica, M. L.; Cruz, E. R.; Luis, K.; Vargas, R. R.; Hernández, J.; Ramos, V.; Macías, D. (2016). Procesos de reclutamiento y las redes sociales. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(12). <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>

Guerrero-Egurrola, D. A. (2021). Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 3(5), 60-78. <https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.33>

Hanze, E. (2020). *El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador* [Maestría en Desarrollo del talento Humano Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7873/1/T3408-MDTH-Hanze%20El%20reclutamiento.pdf>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Editorial Pearson. https://campus.eco.unlpam.edu.ar/pluginfile.php/154367/mod_resource/content/1/Marketing%20Kotler-Armstrong.pdf

Rivera-Garcia, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 4(12), 58-71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>

Wayne, M. (2010) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Pearson

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos* (6ta ed.). McGraw-Hill.

ANEXOS


Anexo N°1

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de Satisfacción hacia los postulantes del experto N°1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		"IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024		
Línea de investigación:		Recursos Humanos		
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Rocio del Pilar Gutiérrez Campos		
El instrumento de medición pertenece a las variables:		Reclutamiento y Selección		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				


Anexo N°2

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de Satisfacción hacia los postulantes del experto N°2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024			
Línea de investigación:	Recursos Humanos			
Apellidos y nombres del experto:	Toribio Gavidia Claudia Maribel			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	Reclutamiento y Selección			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				
Claudia Maribel Toribio Gavidia C.Ps.P 21129				

Anexo N°3

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de Satisfacción hacia los postulantes del experto N°3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024			
Línea de investigación:	Recursos Humanos			
Apellidos y nombres del experto:	MG. CRISTIAN TIRADO GALARRETA			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	Reclutamiento y Selección			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				

Anexo N°4

Formato de presentación de la Encuesta de Satisfacción dirigida a los postulantes

1. Instrumento de Investigación

Instrumento: Encuesta de satisfacción

Preguntas:

VARIABLE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Comunicación y Claridad del Proceso

1. ¿La comunicación durante el proceso de selección fue clara y efectiva?
2. ¿Me senti bien informado(a) sobre cada etapa del proceso de selección?
3. ¿Las instrucciones para la prueba de campo fueron claras y fáciles de entender?
4. ¿Las expectativas del puesto fueron bien explicadas durante el proceso?
5. ¿La empresa respondió adecuadamente a mis dudas e inquietudes durante el proceso de selección?

Tiempo y Organización del Proceso

6. ¿El tiempo de espera entre cada fase del proceso fue adecuado?
7. ¿La organización del proceso de selección refleja el profesionalismo de la empresa?
8. ¿Considero que el tiempo dedicado a la capacitación fue adecuado?
9. ¿El proceso de selección fue justo y objetivo en la evaluación de mis competencias?
10. ¿Me siento satisfecho(a) con la experiencia general del proceso de selección en esta empresa?

Calidad y Pertinencia de las Evaluaciones

11. ¿Las preguntas de la entrevista inicial fueron pertinentes y adecuadas para el puesto al que postulo?
12. ¿El proceso de ~~colony~~ me ayudó a demostrar mis habilidades en ventas?
13. ¿Las evaluaciones durante el proceso de selección fueron justas y adecuadas?
14. ¿Me senti bien preparado(a) para cada una de las evaluaciones realizadas?
15. ¿La retroalimentación recibida durante el proceso fue útil y constructiva?

Interacción y Trato Profesional

16. ¿Me senti tratado(a) con respeto y profesionalismo durante todo el proceso?
17. ¿La interacción con el personal de Recursos Humanos fue positiva y profesional?
18. ¿Me siento motivado(a) y confiado(a) para realizar mis funciones, gracias a la capacitación recibida?

Preparación y Motivación para el Puesto

19. ¿La capacitación recibida me preparó adecuadamente para el puesto?
20. ¿El proceso de selección me permitió demostrar plenamente mis habilidades y experiencia?


Anexo N°5

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de satisfacción hacia los supervisores del experto N°1

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS			
Título de la investigación:		"IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024	
Línea de investigación:		Recursos Humanos	
Apellidos y nombres del experto:		Mg. Rocio del Pilar Gutiérrez Campos	
El instrumento de medición pertenece a las variables:		Reclutamiento y Selección	
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>			
Ítems	Preguntas	Aprecia	Observaciones
		SÍ NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x	
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x	
Sugerencias: Ninguna			
Firma del experto:			
			


Anexo N°6

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de satisfacción hacia los supervisores del experto N°2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024			
Línea de investigación:	Recursos Humanos			
Apellidos y nombres del experto:	Toribio Gavidia Claudia Maribel			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	Reclutamiento y Selección			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				
Claudia Maribel Toribio Gavidia C.Ps.P 21129				

Anexo N°7

Validación a través de Jueces Expertos de la Encuesta de satisfacción hacia los supervisores del experto N°3

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOMATIZATE NEGOCIOS, TRUJILLO, PERÚ 2024			
Línea de investigación:	Recursos Humanos			
Apellidos y nombres del experto:	MG. CRISTIAN TIRADO GALARRETA			
El instrumento de medición pertenece a las variables:	Reclutamiento y Selección			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias: Ninguna				
Firma del experto:				
				

Anexo N°8

Formato de presentación de la Encuesta de Satisfacción dirigida a los Supervisores

Preguntas:

VARIABLE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Utilidad y Eficacia del Drive en la Gestión de Postulantes

1. ¿El drive facilita el seguimiento y la gestión de los postulantes en cada etapa del proceso de reclutamiento?
2. ¿La organización de la información en el drive es clara y fácil de acceder?
3. ¿Las actualizaciones en el drive se reflejan de manera oportuna y precisa?
4. ¿El drive permite una comunicación fluida y constante sobre el estado de los postulantes?
5. ¿El drive ayuda a reducir errores o inconsistencias en la gestión de postulantes?

Colaboración y Soporte del Equipo de Reclutamiento

6. ¿La colaboración entre los reclutadores y supervisores mediante el drive es efectiva?
7. ¿Me siento satisfecho(a) con el soporte brindado por el equipo de RRHH en cuanto al uso y actualización del drive?
8. ¿Los supervisores pueden enfocarse mejor en la prueba de campo gracias a la gestión del drive?
9. ¿Las capacitaciones sobre el uso del drive han sido adecuadas y suficientes?
10. ¿La empresa proporciona ayuda cuando surgen problemas o dudas con el drive?

Calidad y Precisión en la Información de Postulantes

11. ¿El drive permite un acceso sencillo a los historiales y resultados de evaluaciones de cada postulante?
12. ¿Los registros de capacitación y evaluación en el drive son útiles para monitorear el avance de los postulantes?
13. ¿La estructura de seguimiento del drive permite ver de forma clara el progreso de cada postulante?
14. ¿Los formularios y plantillas en el drive son útiles y facilitan la gestión de postulantes?
15. ¿El drive permite estar al tanto de los cambios y actualizaciones en el proceso de selección?

Optimización del Proceso de Reclutamiento

16. ¿El drive contribuye a agilizar y optimizar el proceso de reclutamiento?
17. ¿El drive me permite supervisar adecuadamente el desempeño y la capacitación de los postulantes?
18. ¿Considero que el drive contribuye a mejorar la calidad de los postulantes que llegan a la prueba de campo?
19. ¿La calidad de los postulantes que llegan a la prueba de campo ha mejorado gracias al uso del drive?
20. ¿Estoy satisfecho(a) con la eficacia general del drive como herramienta de apoyo en el proceso de selección?

Anexo N°8

Carta de autorización de uso de información de empresa para el trabajo de investigación, tesis o informe de suficiencia profesional.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Reemplazar por el logo o nombre de la empresa o institución que autoriza.

Yo Cesar Alberto Rivera Velazco
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI o CE N° 72903017, como representante legal de la empresa / institución:
Automatizate Negocios

ubicada en la ciudad de Trujillo, con R.U.C. N° 20607490873

Otorgo la AUTORIZACIÓN de uso de información a:

1) _____ con DNI/CE _____

2) Cristhian Soto Gutierrez con DNI/CE 75012418

Egresado/a de la Carrera profesional o Programa de Posgrado de Administración y Gestión Comerci
(Mencione carrera / programa)

de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Información del área de RRHH y áreas correspondientes
(Indicar la información a utilizar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Título Profesional, Maestro, Doctor.

Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:
(Marcar con una "X" la opción seleccionada)

Mantener en reserva el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Lugar y fecha de emisión
(Ciudad)

Firma del Representante-Legal o Autoridad
DNI o CE:
N° de celular de contacto:

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.