



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE
CAMPUS SAN CRISTÓBAL**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

TALLER DE ELABORACIÓN DE TESIS

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

**“ROL DEL RECLUTADOR, EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL DE CAJAS, TIENDA DEPARTAMENTAL ‘SORIANA’,
CIUDAD DE SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS”**

ALUMNO:

MAURICIO TOVILLA DE LOS SANTOS

San Cristóbal de Las Casas, a 22 de junio de 2021.

1.- Tema:

Rol del reclutador en el proceso de selección del personal de cajas, tienda departamental 'Soriana', ciudad de San Cristóbal de Las Casas.

2.- Título:

Análisis emocional del rol del reclutador, en el proceso de selección del personal de cajas, personal femenino de 20 a 25 años de edad, departamento de capital humano de la tienda departamental 'Soriana', en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, Chiapas.

3.- Planteamiento de Problema.

Es vital situarnos desde la siguiente interrogante ¿quién es un reclutador?, podemos responder de forma inmediata, que el reclutador es un profesional con un conocimiento en reclutamiento y selección de personal que posea un alto grado de análisis e interpretación del lenguaje corporal (Pérez, 2019), desde este punto podemos encontrar entonces a psicólogos y administradores de empresas, fungiendo dicho cargo en diversas empresas oficiales como particulares, aunque lo ideal es que un psicólogo organizacional se encargue de dichas tareas, puesto que su principal función es encontrar al candidato ideal para la vacante que desea cubrir en una organización .

También es necesario decir, la importancia de un buen reclutado, reside en que es gracias a ella se puede asegurar que se está contratando a la persona indicada y sobre todo con las habilidades necesarias para el puesto que se busca cubrir. Entendiendo que las habilidades son las capacidades de comunicación interpersonal y manejo de emociones y planeación, sin embargo cada puesto exige sus habilidades específicas.

En un acto seguido, podemos abordar la siguiente pregunta: ¿cuáles son las actividades que este debe realizar?, en términos muy generales podemos decir que un reclutador es el principal encargado de atraer al posible personal que necesita para cubrir su vacante, dentro de este proceso el reclutador se vale de múltiples herramientas las cuales le permiten filtrar dentro de los posibles postulantes cuales cumplen con los requisitos indispensables.

Dichas herramientas puede ser pruebas psicométricas y entrevistas, estas últimas poseen un grado de importancia muy importante ya que son la principal fuente de información en ellas se puede validar que los datos que se brindan al reclutador son reales, a su vez el reclutador se da una noción sobre el grado de habilidades sociales que el postulante posee.

Teniendo ya una idea concreta y clara, de lo que es el proceso de reclutamiento, podemos notar que es de vital importancia en los procesos laborales, gracias a este proceso es cómo podemos obtener a personal debidamente capacitado y con las habilidades necesarias para el puesto solicitado.

Este proceso a su vez brinda una serie de beneficios para ambas partes, por el lado del trabajador le permite encontrar un empleo el cual le permita crecer tanto profesional como económica, satisfaciendo una de sus necesidades esenciales, tal como lo menciona Maslow en su pirámide, el poseer un empleo el cual satisfaga nuestras necesidades de seguridad nos permite escalar un paso más hacia nuestra autorrealización.

Según la siguiente referencia encontramos que el reclutador es un profesional con un conocimientos en reclutamiento y selección de personal que posea un alto grado de análisis e interpretación del lenguaje corporal, en este puesto podemos encontrar entonces a psicólogos y administradores de empresas, lo ideal es que un psicólogo organizacional se encargue de dichas tareas puesto que su principal función es encontrar al candidato ideal para la vacante que desea cubrir en una organización (Pérez, 2019).

Es entonces que la parte emocional, dentro del proceso de reclutamiento y selección es una herramienta que nos permita observar, a los seres humanos como individuos que poseen ciertas capacidades y sentimientos, los cuales pueden y deben demostrarse en el proceso de selección, puesto que ayudan al reclutador a separar a aquellas personas que cumplan con las características que el puesto exige, a su vez en el caso del reclutado le ayudan a demostrar su valía como empleado y le permiten demostrar que las habilidades expresadas en su curriculum son ciertas y verdaderas.

De lo que se hace necesario enfatizar lo siguiente:

a) sentimientos generados por la empatía, que puede llegar a sentir hacia los postulantes sobre todo cuando estos se encuentran en una necesidad genuina de trabajo, es entonces que podríamos decir que el grado de objetividad que el reclutador presente es directamente proporcional al grado de empatía que logre tener con el sujeto.

b) ahora es importante mencionar dos aspectos muy importantes al referirnos al proceso de reclutamiento y selección, estos aspectos son la misión y la visión de la empresa, en este caso Soriana es importante analizarlos puesto que la contratación se centrara en encontrar a personas que compartan dichos ideales y ayuden a lograrlos.

Por su parte la visión: buscará satisfacer las necesidades de productos y servicios de las comunidades donde estamos presentes, fomentando en cada uno de nosotros nuestra filosofía y valores para asegurar una relación permanente y valiosa con nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, comunidad y medio ambiente, obteniendo de esta manera una adecuada rentabilidad y garantizando así nuestra permanencia y crecimiento.

Respecto a la misión: servirá cada vez a un mayor número de comunidades como líder, al ofrecer la mejor experiencia de compra para el cliente y el mejor lugar para trabajar para nuestros colaboradores, derivado de una constante innovación.

Habiendo situado la parte conceptual central también llamado objeto de la investigación, es conveniente ya situarnos en el impacto emocional en el proceso de selección, que se ubica como una unidad de análisis concerniente dentro del núcleo del planteamiento del problema.

Sin embargo esta perspectiva tiende a ser un poco negativa ya que se puede interpretar, que debido a la empatía y los sentimientos, se generan un proceso que puede verse entorpecido, sin embargo sí se plantea de una forma completamente distinta, debido a la postura inerte del reclutador el cual no demuestra ningún grado de humanidad puede ser que el reclutado se sienta altamente intimidado lo cual genere que en la entrevista o en los filtros no se desempeñe eficazmente.

Ahora es pertinente, analizar a más profundidad él porque es necesario que las tiendas departamentales cuenten con un departamento de recursos humanos, si bien es cierto que muchos de los comercios y tiendas relativamente pequeñas parecen funcionar de manera óptima sin la necesidad de este departamento porque es necesario un departamento especializado, esto reside principalmente en el volumen de empleados ya que a mayor cantidad de empleados mayor serán las demandas y necesidades de cada uno de ellos, a su vez otro factor que está muy relacionado a esto son el número de sucursales que un negocio pueda tener y su localización, ya que será imposible que los dueños puedan estar al tanto de cada una de ellas y de cada uno de los empleados que laboran en estas.

Es entonces como podemos darnos una idea sobre la importancia de dicho departamento ya que sirve de conexión directa entre el empleado y la empresa, ya que es el espacio en el cual el trabajador puede expresarse y buscar ayuda o asesoría en cuanto a temas laborales.

Es así como en base a esto como también debemos tomar en cuenta el aspecto de la rotación del personal, para brindar una mejor comprensión podríamos definirlo como la constante contratación y deserción de personal en una tarea en específica, dicho fenómeno esta presenten en muchas de las empresas no necesariamente grandes y es por medio de el cómo podemos comprender la importancia de las emociones en el plano laboral ya que si bien es cierto que puede generarse por múltiples factores, el emocional tiende a dominar, ya sea por roses o conflictos con otros compañeros o por aspectos relacionados con la motivación y la poca satisfacción y atención de los sentimientos de los empleados.

Sin embargo es importante destacar otras funciones de dicho departamento, una de estas es brindar apoyo a la dirección general para desarrollar estrategias que mejoren la efectividad y el ambiente laboral, para esto el departamento de RH se basa en varios aspectos como son:

- Los instrumentos económicos que brindan reportes completos sobre la producción de la empresa, los indicadores de los objetivos.
- Los instrumentos jurídicos: Es necesario poseer un alto grado de conocimiento sobre la legislación en el aspecto de la contratación.
- Instrumentos psicosociológicos: relacionados con la pedagogía y el aprendizaje en adultos, métodos de comunicación y de trabajo.

Es mediante herramientas y análisis como estos que le permiten al departamento de RH poder brindarle a la organización una perspectiva real y sustentada sobre la vivencia y desarrollo profesional y laboral de sus empleados.

Resulta sumamente interesante poder notar que inclusive en otras disciplinas relacionadas con las organizaciones se perciben estas problemáticas relacionadas con los procesos de reclutamiento y el rol del reclutador para poder obtener al candidato más apto.

Siendo este el caso de Rina Fernanda Garcés Fiallos quien es ingeniera en empresas, en su tesis: “gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato” podemos encontrar múltiples problemáticas generadas por un mal proceso de reclutamiento y sobre todo por ver al empleado como un objeto lejos de verse como una persona con sentimientos, emociones y aspiraciones.

Por medio de este trabajo podemos darnos cuenta de esta problemática observada desde una óptica distinta pero con la misma dificultad, es por eso que en base a estos artículos

comprendemos en mayor medida la importancia del departamento de RH encargado de realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal.

Una vez planteado dichos aspectos es necesario que nos centremos en el departamento de capital humano de la tienda departamental, Soriana, dicho departamento es el encargado del contacto entre la empresa y el empleado, como tal es el encargado de estudiar, diagnosticar, coordinar, intervenir gestionar y controlar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

A su vez es el principal encargado de elaborar el perfil de la vacante y de realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal de acuerdo al perfil previamente elaborado, debido a que dicho departamento se encuentra en constante contacto con personas es inevitable que los sentimientos y emociones se manifiesten en alguno de los procesos mencionados, estos pudiéndose presentar tanto del lado del reclutador como el reclutado, es entonces como por medio de la experiencia e idealmente de la instrucción académica que el encargado de dicho departamento ha adquirido puede ayudar a manejar dichos aspectos propios del ser humano a su favor.

Ahora bien, centrándonos en nuestros sujetos de investigación este personal requiere. Claro está que primero será necesario comprender, las actividades que dicho personal debe desempeñar, la primera de esta y la más principal es capturar los artículos que el cliente adquiere en la tienda, posterior a esto puede brindar servicios de terceros como recargas telefónicas o boletos de sorteos o promociones en cuanto a tareas internas dicho empleado debe realizar el corte de la caja que tiene a su cargo, limpiar y ordenar su estación de trabajo e isla.

Es importante destacar que muchas de estas actividades deben realizarse de manera veloz puesto que existen más clientes a la espera de pagar sus productos. Al comprender las actividades que estos empleados desempeñan ya podemos darnos cierta idea de las aptitudes tan indispensables que deben poseer dentro de estas podemos destacar la agilidad mental y muscular para cumplir con el promedio de captura de productos, debe poseer un elevado

grado de pensamiento matemático para poder hacer operaciones mentales, y claro es un alto grado de honradez puesto que estará en constante contacto con grandes cantidades de dinero.

Es entonces que en términos generales podemos determinar que la principal problemática que intenta analizar dicha investigación es todos aquellos aspectos que influyen en la conducta del reclutador dentro del departamento de capital humano en la tienda departamental soriana y siendo más específicos en el proceso de reclutamiento y selección del personal femenino y masculino del departamento de cajas y su repercusión en los postulantes.

4.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las características que influyen, en la conducta del reclutador del departamento de capital humano, en la selección de personal femenino de cajas, de la tienda departamental Soriana?

5.- PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.- ¿Qué características del comportamiento y conducta del reclutador, influyen en el proceso de selección de personal, de la tienda departamental Soriana?

2.- ¿Cuál es la importancia del rol del personal femenino o masculino, en el puesto de cajas de la tienda departamental Soriana?

3.- ¿Cuáles son las razones, para que la tienda departamental Soriana, requiera de los servicios de un profesional con especialidad en psicología, que funja el ejercicio de reclutador?

6.- OBJETIVO GENERAL

Analizar la estructura psicológica y su incidencia emocional dentro del rol del reclutador, mediante el proceso de selección del personal femenino y masculino de 20 a 25 años, del

área de cajas, para comprender el valor y determinar su impacto, emocional en el proceso de reclutamiento y selección del departamento de capital humano de la tienda departamental “Soriana” en la ciudad de San Cristóbal de las Casas.

7.- Objetivos Específicos

1.- Determinar las características que influyen en la conducta del reclutador, a través del proceso de selección del personal, con el objetivo de poder renovar y modificar los procesos ya existentes logrando una mayor eficacia y una práctica por parte de las empresas con respecto a sus colaboradores.

2.- Identificar la importancia del personal femenino y masculino en el área de cajas de la tienda departamental soriana, por medio de encuestas y observaciones a los procesos de reclutamiento con el objetivo de resaltar y exponer el valor que dichos empleados tienen en el correcto funcionamiento de la organización.

3.- Clarificar comprender el valor de que la tienda departamental “Soriana” cuente con un psicólogo encargado del área de capital humano, mediante análisis de resultados en los procesos de contratación y encuestas realizadas a los jefes de dicha área, esto nos ayudara diagnosticar la relevancia del papel emocional en dicho proceso.

8.- JUSTIFICACIÓN

Dicha investigación posee un alto grado de viabilidad puesto que el apartado emocional se ha visto como algo irrelevante en el proceso reclutamiento y selección, por lo cual en esta investigación se verá como una herramienta principal.

Ha sido ampliamente desatendido por las empresas al momento de realizar sus contrataciones. La parte emocional es de suma importancia ya que es una herramienta principal en dicho proceso.

Comentado [D1]: Explique esto por favor, es importante pero no se entiende.

La parte emocional como se ha visto con anterioridad, y en esta investigación desde que punto se analizará, ===ESTO EN UNA ESTROFA MAURICIO

Comentado [D2]: Aquí dice que las Empresas han desatendido la parte emocional, en primer momento===**POR QUE ES IMPORTANTE LA PARTE EMOCIONAL???**

Cuales pueden ser los resultados sí en una empresa, al contratar a su personal no toma en cuenta la parte emocional.

AQUÍ DE NUEVO, DESDE QUE PUNTO, LA INVESTIGACIÓN Y USTED COMO **INVESTIGADOR, VA A ANALIZAR ESTE PUNTO???????**0===**EXPLICARLO EN UNA ESTROFA**

Los resultados que una empresa puede tener al desatender dicho aspecto pueden ser desde un mal clima organizacional¹, hasta una pérdida económica en constantes contrataciones.

Por lo cual en esta investigación se analizarán las implicaciones que el campo emocional tiene en proceso de reclutamiento y selección viendo estas como la herramienta de mayor ayuda.

Si bien es cierto que actualmente se han desarrollado investigaciones en otras empresas del giro departamental en Colombia, en la cual se busca analizar la motivación y su relación con el bajo nivel de desempeño de sus empleados.

Ésta en específico presentan ciertas dificultades, la primera es que estas investigaciones se han realizado en otros países los cuales poseen un ambiente distinto al nuestro.

Por otro lado dicha investigación se remite a tratar a las emociones como un mero aspecto a controlar y manejar, otra de las dificultades es que al ser realizada por un administrador de empresa se dejan de lado aspectos muy importantes sobre el comportamiento y su relación con el aspecto emocional.

Ahora bien es importante resaltar que en dicha investigación encontramos aspectos muy importantes y acertados ya que se reconoce que la motivación es un aspecto que puede determinar el éxito o el fracaso de una empresa en este caso.

A su vez puedo destacar el genuino interés del investigador al tratar de determinar cuál ha sido la problemática que ha impactado de manera significativa en la motivación de los empleados.

Es precisamente por esto que dicha investigación busca exponer dicha problemática desde una perspectiva más psicológica y humanista, buscando ayudar al lector a comprender la gran importancia de las emociones en el campo laboral, resaltando muchas de sus virtudes como lo son la adaptación y la protección y su rol en el desempeño de nuestro empleado.

Comentado [D3]: Explique mejor esto Mauricio, no olvide que es usted es un psicólogo con mucha experiencia,

Tratando a nuestros sujetos de estudio no solo como números vacíos si no como individuos que poseen sentimientos y emociones propios y que dichas emociones se ven iniciadas por aspectos externos a él y con el objetivo de cumplir con funciones muy específicas.

El principal aporte que dicha investigación pretende tener es brindar una óptica orientada al ámbito emocional y su relación con el alto grado de rotación de personal.

¹ Comprendido como el conjunto e interacción de las emociones y sentimientos en un grupo o equipo de trabajo.

Dicha investigación permitirá clarificar y proponer que sea un psicólogo quien se encargue de la contratación puesto que se logrará tener una mayor comprensión y manejo de las emociones en el proceso de reclutamiento y selección.

En cuanto al aporte a nuestra institución educativa, UDS campus San Cristóbal de las Casas, Chiapas, puedo destacar el generar interés por realizar más investigaciones de carácter psicológico.

Por otro lado podría brindar una muestra de que si se desarrollara todo un departamento encargado de gestionar y promover las investigaciones en materia de psicología se podrían producir grandes transformaciones a nuestros conocimientos actuales.

Comentado [D4]: Aquí entonces vendría la propuesta hacia la ciencia disciplinar, es decir desde la psicología.

***Aquí situarse en la en el último objetivo específico, que es la propuesta de la investigación. **PORQUE HABLA DE UN CLARIFICAR, Y LLEGAR A PROPONER A LOS SERVICIOS DE UN PSICOLOGO, PARA ESTRUCTURAR MEJOR LA ESTRUCTURA DE LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL, ===ESPECIFICAMENTE EN EL PERSONAL DE CAJAS.===== ESTO EN UNA ESTROFA**

Comentado [D5]: Explicar esto por favor, pero visto como un eje de análisis, y de ir más allá de la investigación SE CONOCE COMO LA PARTE EPISTEMOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN, **ESTO EN UNA ESTROFA**