

Lic. En psicología

9° Cuatrimestre

Taller de elaboración de tesis.

Título: Investigación “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.”

Catedrático:

**JOSE ALBERTO PANIAGUA MIJANGOS.**

Alumno: **Mauricio Tovilla de los Santos**

San Cristóbal de Las Casas Chiapas, México.

Junio del 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<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Una organización es una estructura

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

---

ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. La organización usualmente cuenta con normas (formales o informales) que especifican la posición de cada persona en la estructura y las tareas que debería llevar a cabo.

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<sup>2</sup> 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

---

<sup>2</sup> El licenciado en psicología organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano.

Es un especialista del comportamiento humano en la organización, que está encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, colocación capacitación, promoción y retención del personal, apoyar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización, recomendar mejoras en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad de las empresas y orientar al gerente en cuanto a liderazgo, negociación y toma de decisiones.

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.

## **SEGUNDA PARTE.**

Ahora es pertinente el poder 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.

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<sup>3</sup> 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

---

<sup>3</sup> Recursos humanos.

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 es necesario exponer por qué he decidido escoger dicho departamento, esto es así ya que en base al tiempo que preste mi servicio social en cierta institución me pude percatar de las múltiples habilidades que este personal requiere pero antes de esto es necesario que comprendamos 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.



