



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO

Portada del Proyecto de Residencias Profesionales



Nombre del Proyecto:

Mejora del Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal

Nombre del Alumno

Itzel Ramírez De la Rosa

Numero de Control

16990361

Nombre de la Carrera

Lic. En Administración de Empresas

Especialidad

Mercadotecnia en Alta Dirección

VERÓNICA USCANGA HERNÁNDEZ
Nombre del Asesor Interno



MARÍA DEL ROSARIO LANDA SÁNCHEZ
Nombre del Asesor Externo



Agradecimientos

Aprovecho estas líneas para agradecer en primer lugar a Dios y a mis padres, Arturo Ramírez Hernández y Graciela Martina de la Rosa Molina, a quienes han estado a mi lado, siempre me han ayudado y apoyado incondicionalmente, sin escatimar alguno de sus esfuerzos para lograr ser una profesional.

Agradezco al Instituto Tecnológico de Boca del Río por ser parte de él y por haberme abierto las puertas a nuevos conocimientos en el área económico-administrativo para poder llegar a ser una profesional, como también agradezco a los docentes que me brindaron apoyo y conocimientos a lo largo de toda la carrera.

Agradezco también a mi asesora interna la Lic. Verónica Uscanga Hernández por haberme guiado de la mejor manera, brindado su apoyo y conocimiento durante todo el desarrollo de este proyecto.

Mi agradecimiento también va dirigido a la Lic. María del Rosario Landa Sánchez, Analista de Recursos Humanos de la empresa “CRYSTAL EJECUTIVO S.A. de C.V.” (Chedraui sucursal centro), por haber aceptado que realice mi proyecto, por su apoyo y conocimiento.

También agradezco a mis compañeros y amigos de clase que han hecho que este camino sea más ameno, en el instituto tecnológico de boca del río, aparte de formarme para ser una profesional, también tuve la oportunidad de conocer a personas que en el trayecto de la carrera ha sido reconfortante.

Resumen

El presente proyecto pretende contribuir a la mejora del proceso de reclutamiento y selección del personal, tiene como finalidad que no baje la productividad y que no haya exceso de rotación del personal.

El proceso de reclutamiento y selección es el camino más transparente para encontrar a los candidatos de calidad e identificando sus cualidades.

Para la empresa en general es de suma importancia este proceso, ya que su capital humano es parte fundamental para poder elegir al candidato correcto para el puesto o área, como también mejorar la eficiencia y efectividad.

Encontrar áreas de oportunidad, así mismo a disminuir o reducir tiempo y costos del proceso para el área de Recursos Humanos de la empresa, el exceso de papeleo, como también llevar el orden adecuado del proceso y aumentar la calidad.

Para este proyecto también una parte esencial es el servicio y atención al cliente, del cual se hacen algunas recomendaciones para mejorar.

Todos estos puntos importantes se abordaron en este trabajo de investigación, los cuales fueron surgiendo a medida que se desarrollaba la indagación utilizando la encuesta de opinión y la observación, analizando los resultados y en base a ellos haciendo propuestas de mejora.

INDICE

Agradecimientos.....	I
Resumen.	II
Introducción	1
Planteamiento del problema.	3
Objetivos (general y específicos).	4
Justificación.....	5

CAPITULO I: Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante.

1.1 Historia de la empresa.....	7
1.2 Información de la empresa.....	8
1.3 Misión.....	9
1.4 Visión.....	9
1.5 Valores.....	9
1.6 Objetivo.....	10
1.7 Políticas.....	11
1.8 Organigrama de la empresa.....	20
1.9 Descripción o funciones del departamento o área donde se realizó el proyecto.....	23

CAPITULO II	Marco teórico.	24
2.1	Importancia del área de recursos humanos.	24
2.2	¿Qué es reclutamiento?	24
2.3	¿Qué es la selección del personal?	25
2.4	¿Qué es la inducción del personal?	26
2.5	¿Qué es entrevista?	27
2.6	¿Qué es encuesta?	28
2.7	¿Qué es rotación del personal?	28
2.8	¿Qué es un proceso?	29
2.9	¿Qué es AXIO y A.S Y I.O.?	29
2.10	¿Qué es contrato?	30
2.11	¿Qué es implementar?	30
2.12	¿Qué es análisis?	30
2.13	¿Qué es una propuesta?	30
 CAPITULO III	 Metodología.....	 43
3.1	¿Qué es una encuesta?	43
3.2	Encuesta de opinión.	45

3.3 Gráficas y análisis de los resultados.....	49
3.4 Observación.....	54
3.5 Resultados de la observación.	54

CAPITULO IV

Resultados	56
4.1 Descripción del proceso actual y propuesta de mejora en base a los resultados de la encuesta de opinión y la técnica de la observación.	56
4.2 Encuesta de opinión y la técnica de la observación.	56

CAPITULO V

5.1 Conclusiones, recomendaciones y propuesta de mejora	62
5.2 Competencias Desarrolladas y/o aplicadas.	71
Fuentes de información	72
Anexos.....	74

INTRODUCCIÓN

Crystal Ejecutivo S. A. de C. V. o mejor conocida como Chedraui es una empresa dedicada a la comercialización, que inició sus actividades mediante la apertura de una tiendita en la Ciudad de Xalapa, siendo el propietario el señor Antonio Chedraui.

Poco a poco comenzó a crecer por su buena administración y su buen servicio al cliente se convirtió en la gran empresa que actualmente es reconocida.

El desarrollo de este proyecto se realiza dentro de la sucursal 005 Veracruz Centro ubicada en Díaz Mirón #400 entre Paso y Troncoso y Abasolo, Colonia Centro C.P. 91700, debido al surgimiento de una necesidad que debe ser cubierta de la forma más rápida y correcta posible.

Por esta razón la buena selección de personal es un aspecto fundamental para así poder mantener y fortalecer la cultura, como también los principios organizacionales. Así mismo se debe elegir al personal adecuado para el lugar o puesto adecuado para poder cumplir con los objetivos de la empresa de una mejor manera y de calidad.

Los acontecimientos que se presentan actualmente se identificaron dentro del área de Recursos Humanos, al no llevar el proceso de la mejor manera, ya que no es ordenado y existe exceso de papeleo y pérdidas de tiempo en el proceso; por lo que surge el interés por implementar mejoras en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de los nuevos colaboradores de Chedraui.

El presente proyecto está formado por cinco capítulos, el primero son los antecedentes de la empresa, es un pequeño resumen de la historia de la organización.

El capítulo dos está conformado por el marco teórico y conceptual, se refiere a todas las teorías relacionadas con el trabajo de investigación.

El capítulo tres implica la investigación, llevada a cabo por medio de dos encuestas de opinión y la técnica de la observación, así como el análisis de los resultados.

El capítulo cuatro plantea una propuesta de los resultados obtenidos del trabajo de investigación realizada, se presenta un cuadro comparativo donde se describe el proceso actual y la propuesta de mejora.

Y finalmente el capítulo cinco está compuesto por las conclusiones y recomendaciones propuestas para poder lograr el objetivo de este proyecto.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que se presenta dentro de la empresa Chedraui en el área de Recursos Humanos en la sucursal 005 Veracruz centro, en lo que se refiere al reclutamiento, selección y contratación de los nuevos colaboradores, debido al mal desarrollo del proceso de reclutamiento, ya que no se maneja un programa ordenado a seguir, ocasionando pérdidas de tiempo para el área de Recursos Humanos y para los candidatos, exceso de papeleo y lentitud en el proceso de selección, así como posteriormente puede ocasionar baja productividad para la empresa debido al mal desempeño de la persona mal seleccionada.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación para el ingreso de nuevos colaboradores y garantizar una disminución en la rotación del personal.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Analizar y recolectar información acerca del proceso actual que se maneja dentro de Chedraui.
- ✓ Mejorar el programa de reclutamiento y selección para llegar al objetivo.
- ✓ Realizar encuestas y entrevistas a cerca de la situación actual.
- ✓ Presentar la propuesta de mejora del proceso terminado.

JUSTIFICACION

Uno de los procesos más importantes dentro de una empresa es el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal, debido a que este proceso es el que abastece a la organización del personal correcto para cada puesto, con este proyecto se busca el mejoramiento del mismo, debido a la situación actual que guarda el citado proceso dentro de la empresa.

Con base a los conocimientos adquiridos al permanecer dentro de la empresa y debido a la problemática expresada por la Jefa y la Analista de Recursos Humanos en la cual describe que el proceso de contratación se realiza de una manera desorganizada y sin un programa que establezca las actividades a seguir en forma secuencial ocasionando afectaciones a tiempos, materiales y de continuar así surgen pérdidas económicas por parte de la empresa al tomar decisiones para solucionar los problemas ocasionados; es conveniente la aplicación de este programa de reclutamiento y selección de personal mencionado.

Dentro de los principales beneficios que tendrá la implementación en la mejora del proceso se encuentra toda la empresa, porque se podrá contratar al personal adecuado para el puesto adecuado, pero también facilitará y hará más eficiente su trabajo al área de Recursos Humanos.

Por otro lado, también se obtienen beneficios entre los que se encuentran, la optimización de tiempos y materiales, la mejora del desarrollo del proceso de reclutamiento y selección, comunicación y organización adecuada logrando establecer las actividades que corresponden a cada integrante del proceso (Empresa, RH, Colaborador, y demás factores) y evitar pérdidas económicas para Chedraui por problemas ocasionados posteriormente.

Con la implementación de esta mejora en el proceso se busca cambiar y solucionar los problemas que se han venido presentando actualmente.

CAPITULO I

Descripción de la empresa u organización y del puesto o área del trabajo del estudiante.

1.1 Historia de la empresa

Chedraui inicia sus operaciones a principios de la década de los años 20's en un negocio denominado "El Puerto de Beyrouth" el cual fue establecido por Don Lázaro Chedraui Chaya y Doña Anita Caram de Chedraui en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México.

Posteriormente en 1927, el negocio cambia de nombre por el de: "Casa Chedraui, la única de confianza"; apareciendo desde entonces con el nombre que hasta la fecha nos identifica

En 1961, bajo la dirección de Don Antonio Chedraui Caram, cambió nuevamente de nombre por el de "Almacenes Chedraui", Tienda que hasta nuestros días permanece en operación en la ciudad de Xalapa.

Chedraui es una de las Empresas mexicanas más importantes de autoservicio con operaciones en México y en los Estados Unidos; en México manejamos cuatro formatos, que se diferencian por el tamaño y la profundidad del surtido de productos a diferentes ciudades.

Iniciamos 2020 con:

- 304 Tiendas en 25 estados de la República Mexicana.
- 7 Centros de Distribución
- 3 Liceos
- 125 Tiendas en 5 estados de E.U.A.

1.2 INFORMACION DE LA EMPRESA

✓ NOMBRE

CRYSTAL EJECUTIVO S. A. de C. V. (Chedraui)

✓ RFC

CEJ171117AF4

✓ DIRECCION

Díaz Mirón #400 entre Paso y Troncoso y Abasolo, Colonia Centro. C.P. 91700

✓ GIRO DE LA EMPRESA

Tiendas Chedraui es una empresa dedicada al giro comercial.

1.3 MISION

Hoy que formas parte de la Empresa, debes tener presente la Misión por la que realizamos todos los días nuestro trabajo:

“Llevar a todos los lugares posibles los productos que los Clientes prefieren al mejor precio”.

1.4 VISION

Asimismo, Grupo Chedraui, Empresa a la que prestamos servicio, cuenta con una Visión, la cual nos dice a dónde queremos llegar y pertenecer a través del tiempo.

“Chedraui, Empresa Institucional líder en su ramo, que se mantiene vigente en el tiempo y a través de las personas, los valores fundamentales con los cuales se creó la primera Tienda Chedraui”.

Esta filosofía nos compromete a trabajar arduamente, con la firme convicción de que estamos generando amplios beneficios para las ciudades donde nos encontramos establecidos, ya que contribuimos a que miles de familias obtengan artículos de calidad al más bajo precio.

1.5 VALORES

También es importante que conozcas nuestros 4 valores como Empresa, en ellos se guarda nuestro ejemplo y calidad humana. Te invitamos a seguirlos y a que formen parte de tu vida diaria.

HONESTIDAD

Nos comprometemos siempre con la verdad y rectitud de comportamiento dentro y fuera de la Empresa, para mantener la confianza y credibilidad de nuestros Clientes, proveedores, accionistas y compañeros de trabajo.

COMPROMISO

Asumimos con lealtad y responsabilidad la misión de la Empresa: “Llevar a todos los lugares posibles los productos que los Clientes prefieren al mejor precio”.

RESPETO

Tratamos a nuestros compañeros, Clientes y proveedores con dignidad y justicia sin abusar de nuestro nivel de autoridad.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Todas nuestras acciones están encaminadas a trabajar con rectitud y eficiencia que garantice la permanencia de la Empresa, mediante el logro de los objetivos establecidos y el aprovechamiento al máximo de los recursos con los que contamos, sin desperdicio alguno.

1.6 OBJETIVO DE LA EMPRESA

Dar a conocer nuestros productos en todo el mundo y llevarlos hasta el consumidor cubriendo sus necesidades, (vender).

1.7 POLITICAS DE LA EMEPRESA

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

En Chedraui, su privacidad y confianza son muy importantes; por ello, queremos asegurarnos de que conozca como salvaguardamos la integridad, privacidad y protección de sus datos personales.

- a) Identidad y Domicilio del Responsable.** Tiendas Chedraui, en adelante Chedraui, señala como domicilio para los efectos relacionados con el presente aviso, el ubicado en Av. Constituyentes No. 1150, Col. Lomas Altas, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F. Código Postal 11950, es el responsable del tratamiento y protección de los datos personales proporcionados libremente por Usted.
- b) Información Proporcionada por el Titular.** De acuerdo a la información requerida según sea el caso, el titular proporcionará a Chedraui datos personales como: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, registro federal de contribuyentes, nacionalidad, sexo, estado civil, domicilio, código postal, número telefónico, correo electrónico, número de credencial del IFE, entre otros; datos financieros y patrimoniales como: cuenta bancaria, CLABE Interbancaria, número de tarjeta, ingresos percibidos, bienes muebles e inmuebles propios.

Tiendas Chedraui se obliga a tratar los Datos Personales sensibles únicamente cuando sea estrictamente necesario para las finalidades que se indican y bajo medidas de seguridad adecuada para proteger su confidencialidad.

Los datos personales que Chedraui reciba de manera indirecta del Titular, se hayan obtenido de fuentes de acceso público o que le sean proporcionados por persona distinta del titular, pudieran ser tratados bajo las finalidades que están descritas en el apartado C; no obstante, dichos datos los recibe bajo la premisa de que son correctos y de que fueron proporcionados con el consentimiento del titular.

c) Finalidad del Tratamiento de Datos. Los datos personales que Usted proporcione a Chedraui tienen como finalidad la relación contractual, comercial y de negocios que pudiera generarse entre Chedraui y Usted y acotarse en virtud de las condiciones generales aceptadas y particulares descritas en cada caso.

Los datos personales proporcionados por Usted, con excepción de los datos personales sensibles, podrán ser utilizados para fines contractuales, comerciales y promocionales, los cuales se clasifican de acuerdo con su finalidad, de la siguiente manera:

Finalidades que dieron origen y son necesarias para la relación jurídica con el Titular:

Establecer la relación comercial y de negocios.

Cumplir con las obligaciones contraídas aceptadas.

Verificar su historial y capacidad crediticia para otorgar crédito comercial.

Realizar gestiones de cobranza.

Compra-Venta de productos y artículos, así como, la prestación de servicios

Entregarle los productos y servicios requeridos.

Para los usos específicos que dichos datos fueron proporcionados y que están previstos en el presente Aviso de Privacidad.

Finalidades que no son necesarias para la relación jurídica con el Titular:

- Atender quejas, sugerencias y aclaraciones, de conformidad con las Políticas Internas aplicables en cada caso.
- Ofrecer y otorgar productos, servicios y promociones.
- Aplicación de encuestas de calidad y satisfacción del servicio.

Al ponerse a disposición del Titular el presente Aviso de Privacidad y no manifestar éste oposición alguna, se entenderá que Usted otorga a Chedraui su consentimiento para llevar a cabo el tratamiento de los Datos Personales que hubieran sido proporcionados.

d) Limitación del Uso y Divulgación de los Datos. Chedraui ha establecido mecanismos de seguridad administrativos, técnicos y físicos para garantizar la protección y confidencialidad de los datos personales, asimismo, podrá implementar otros medios o medidas técnicas que se encuentren a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, destrucción o el uso, acceso y tratamiento no autorizado de los datos personales proporcionados por Usted.

e) Medios para ejercer los Derechos ARCO. El Titular, por sí o mediante un representante legal debidamente acreditado, tiene reconocidos y podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición y limitar el uso o divulgación de los mismos frente a

Chedraui, a través de la "Solicitud de Derechos ARCO" que hemos preparado para Usted y que le enviaremos cuando la requiera mediante un correo electrónico a la dirección datospersonales@chedraui.com.mx; una vez requisitada, puede enviarla a la dirección electrónica antes citada, por mensajería o correo postal al área de Datos Personales en la dirección: Privada Antonio Chedraui Caram, número 248, Colonia Encinal, CP. 91180, Xalapa, Veracruz.

Se considerará como presentada únicamente aquella Solicitud de Derechos ARCO cuyo Titular o su representante debidamente acreditado cumpla con lo siguiente:

- Acreditar su identidad mediante la presentación de la copia de su documento de identificación (IFE, pasaporte o cualquier otra identificación oficial) y habiendo exhibido el original para su cotejo, también podrá optar por enviar copia certificada ante Notario Público;
- Cuando la Solicitud sea presentada por representante del Titular deberá acreditarse en la manera establecida en el punto anterior, la identidad del Titular, la identidad del representante y existencia de la representación, mediante instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, o declaración en comparecencia personal del Titular;
- Proporcione el domicilio y/o correo electrónico para poder comunicarle la respuesta a la Solicitud ARCO;
- Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los Derechos ARCO;
- Cualquier documento o información que facilite la localización de sus datos personales;

- En caso de solicitar una rectificación de datos, deberá de indicar también, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición
- Chedraui podrá negar el ejercicio de sus Derechos ARCO en los siguientes supuestos:
- Cuando Usted no sea el titular de los datos personales, o no pueda acreditar la representación del titular;
- Cuando sus datos personales no se encuentren en la base de datos de Chedraui;
- Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- Cuando exista un impedimento legal o la resolución de una autoridad competente, que restrinja sus Derechos ARCO, y;
- Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

La Negativa podrá ser parcial, en cuyo caso Chedraui efectuará el acceso, rectificación, cancelación u oposición en la parte procedente. La entrega de los Datos Personales será gratuita, debiendo cubrir Usted únicamente los gastos justificados de envío o con el costo de reproducción en copias u otros formatos. No obstante, si Usted reitera su solicitud en un periodo menor a doce meses, los costos serán de tres días de Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal, a menos que existan modificaciones sustanciales al aviso de privacidad que motiven nuevas consultas.

f) Transferencia de Datos.

Chedraui se compromete a cuidar el cumplimiento de todos los principios legales de protección en torno a la transferencia de sus datos personales a sus compañías subsidiarias o

afiliadas, así como a terceros nacionales o extranjeros con las finalidades que han quedado señaladas anteriormente.

Las transferencias nacionales o internacionales de datos podrán llevarse a cabo sin el consentimiento del Titular, entre otros casos establecidos por la Ley, siempre que la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común de Tiendas Chedraui, o una sociedad matriz o a cualquier sociedad que opere bajo los mismos procesos y políticas internas; sea necesaria en virtud de un contrato celebrado o por celebrar en interés del Titular, por Chedraui y un tercero; y cuando la transferencia sea precisa para el mantenimiento o cumplimiento de una relación jurídica entre Chedraui y el Titular.

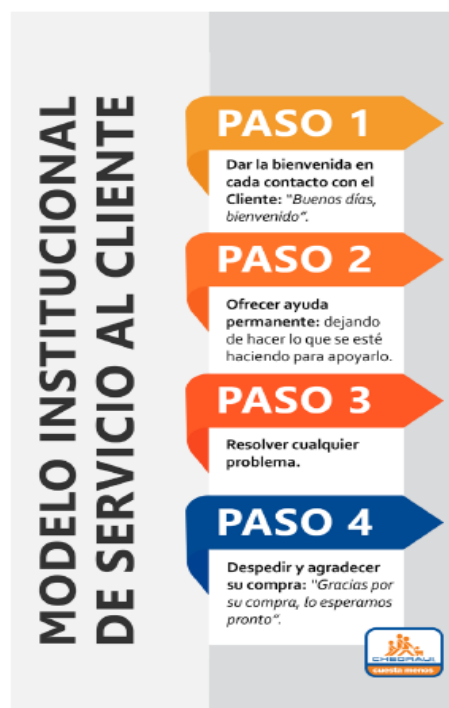
G. Cambios a l Aviso de Privacidad.

Chedraui se reserva su derecho a realizar cambios en el presente aviso de privacidad, los cuales serán dados a conocer a través de la página web www.chedraui.com.mx o aquella que la llegara a sustituir.

"Procesos Clave de Éxito"



MODELO INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

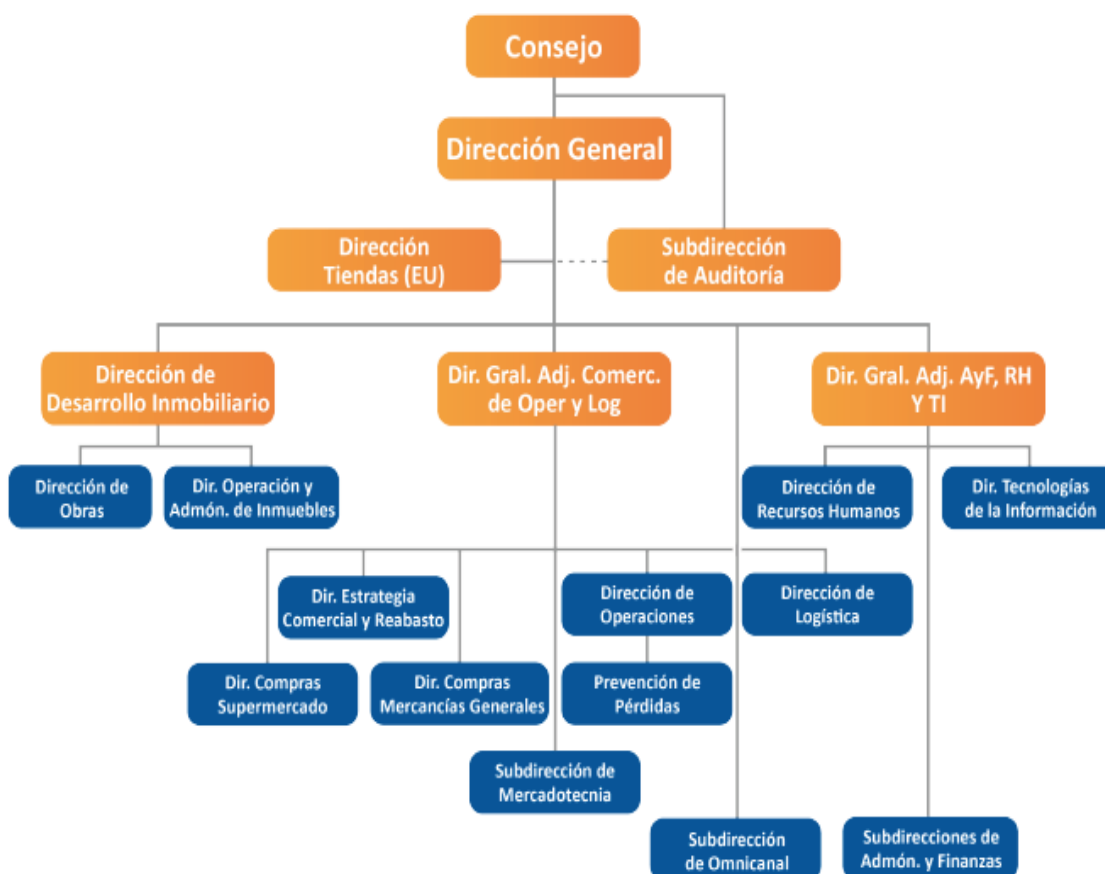


Reconocimientos, eventos o procesos suspendidos por covid

- ¡¡Así se hace!!
- Desayuno de Campeones
- Marcaje con huella
- Pastel de cumpleaños
- Festejo para los colaboradores
- cumpleaños con aniversario del mes.
- Brindis y rifa navideña durante los meses de noviembre y diciembre.

Cuadro Directivo

Grupo Comercial Chedraui



GERENTE DE ZONA**GERENTE DE TIENDA****JEFE AREA
PERECEDEROS****JEFE AREA
COMERCIAL****JEFE AREA
ADMINISTRATIVA****JEFE AREA
RECURSOS
HUMANOS.****JEFE DEPTO**

- Salchichonería
- Tortillería
- Pescados
- Carnes
- Frutas y verduras
- Imagen visual
- Mantenimiento
- Estacionamiento
- Fuente de sodas

JEFE DEPTO

- Electrónica
- Telas
- Variedades
- Juguetería
- Bodega
- Abarrotes
- Hogar

JEFE DEPTO

- Oficinas
- Caja general
- Punto de venta (cajas)
- Prevención de pérdidas
- Sistemas

JEFE DEPTO

- Jefe y analista de Recursos humanos

**COLABORADORES EN CADA UNO
DE LOS DEPARTAMENTOS**

1.8 ORGANIGRAMA

Estructura de Tiendas

Gerente de Tienda

Es responsable de los resultados generales de la Tienda, supervisa que todas las actividades que se realizan, se lleven a cabo correctamente.

Jefe de Área de Recursos Humanos

Se encarga de todo lo relacionado con las condiciones laborales, es decir, tu sueldo, las prestaciones que recibes etc., así como de fomentar el buen ambiente laboral en la Tienda, con el fin de fortalecer conductas orientadas hacia el servicio para mantener vigente en el tiempo y a través de las personas nuestros valores fundamentales.

Jefe de Área Comercial

Es responsable de mantener surtidos los muebles con mercancía, supervisa el acomodo correcto de los productos y brinda a nuestros Clientes el servicio ideal para satisfacer sus necesidades.

Jefe de Área Perecederos

Es responsable de mantener surtidos los espacios de perecederos con los artículos necesarios, supervisando el correcto acomodo de los productos, brindando a nuestros Clientes el servicio que satisface sus necesidades.

Jefe de Área Administrativa

Se encarga de llevar los procesos administrativos y contables; es responsable de los ingresos y egresos, altas, control de facturas y pagos a proveedores, entre otros, para aprovechar al máximo los recursos financieros asignados.

Jefes de Departamento

Son los encargados de supervisar el correcto acomodo, exhibición y mercadeo de un área específica del Piso de Venta, donde se agrupan productos de características similares.

Colaboradores de Piso de Venta

Surten de mercancía los muebles de tal forma que los artículos luzcan atractivos y fáciles de localizar, también atienden las necesidades de servicio que tengan nuestros Clientes.

Colaboradores de Perecederos

Mantienen los productos perecederos en óptimas condiciones de conservación y exhibición para que el Cliente pueda adquirirlos con la frescura y presentación que aseguren su satisfacción.

Colaboradores de Chequeo de Mercado

Visitan a otras Tiendas para obtener los precios de nuestros competidores y realizan los ajustes necesarios que nos permitan tener el precio más bajo de la ciudad.

Colaboradores de Mantenimiento

Mantienen en óptimas condiciones de higiene y limpieza nuestras instalaciones, para que los Clientes realicen cómodamente sus compras.

Colaboradores de Prevención de Pérdidas

Salvaguardan la seguridad y orden de Colaboradores, Clientes y mercancía que se encuentran en cada Tienda.

Colaboradores de Sistemas

Mediante la supervisión constante, mantienen la correcta operación del sistema.

1.9 Descripción del puesto o área del trabajo del estudiante

El área determinada para desarrollar el proyecto es Recursos Humanos, implementándose a todos los candidatos que serán adscritos a las distintas áreas que integran la empresa:

- Área de RH (Jefe y analista).
- Área Comercial (Cajero en punto de venta, cajero vendedor, telas, etc.).
- Área administrativa (Jefe y Auxiliar).
- Área Perecederos (Carnes, salchichonería, lácteos, enlatados, etc.).

Dentro de las funciones del área de RH son:

-  Archivar
-  Aplicar y calificar evaluaciones
-  Reclutar
-  Manejo de personal
-  Capacitación del personal
-  Control de expedientes
-  Controlar objetivos de rotación
-  Manejo de nóminas
-  Capturas de incidencias de colaboradores
-  Bajas de empleados
-  Organización de eventos (suspendidos por covid)
-  Proporcionar uniformes a los colaboradores
-  Monitoreo de las conductas
-  Etc.

CAPITULO II

Marco teórico

El presente proyecto se fundamenta con los conceptos siguientes manejados dentro del proyecto:

2.1 Importancia del área de recursos humanos

La importancia del departamento de recursos humanos radica en que ayuda a conseguir los objetivos estratégicos de las empresas y a mejorar su eficiencia y efectividad. Toda empresa es una organización humana, está compuesta por personas, y su éxito o fracaso es fruto del esfuerzo de los seres humanos que la componen.

Los recursos humanos son el conjunto de personas que forman la organización y que realizan todo aquello que “dice” y “hace” la empresa. Su objetivo es que las empresas cumplan con sus metas, que son el principal propósito y razón de ser de la organización.

El departamento de recursos humanos es una pieza fundamental en la estructura de la compañía. Debe ser el departamento que mejor conozca y represente su cultura empresarial y el encargado de transmitir estos aspectos al resto de empleados.

La implantación de valores como el compromiso, el trabajo en equipo o la formación personal son los pilares fundamentales en que se debe basar el éxito de una empresa.

2.2 ¿Qué es reclutamiento?

Cuando hablamos de reclutamiento de personal nos estamos refiriendo al proceso de identificar y atraer a potenciales trabajadores a nuestra empresa. Unos candidatos que deberán adaptarse a las

necesidades no solo del puesto, sino a los valores de nuestra empresa y a la cultura organizacional en general.

Se trata de la fase previa a la selección –su objetivo es encontrar a los postulantes de entre los cuales se seleccionarán los futuros empleados–, e incluye todas aquellas acciones y recursos encaminados a la obtención de datos, la investigación, y al uso de fuentes que nos permitan obtener esa información.

Tal es su importancia, que cuanto mejor sea el proceso de reclutamiento en Recursos Humanos, mejor será también el proceso de selección. Además, un buen reclutamiento de personal en una empresa permitirá:

-  Obtener los mejores candidatos.
-  Encontrar un mayor número de ellos.

Para llevar a cabo todas estas funciones existe al área de reclutamiento de personal, conformada por aquellos expertos que tratarán de encontrar al mejor talento mediante el uso de distintas técnicas.

2.3 ¿Qué es la selección de personal?

La selección de personal es la etapa posterior al reclutamiento. En este punto ya has pensado en el perfil que buscas, revisado varios CV's, e incluso pudiste tener una breve charla con algunos. Es decir, es momento de evaluar a los mejores candidatos de manera más detallada.

¿En qué consiste el proceso de selección de personal?

Los procesos pueden variar según las empresas, pero tradicionalmente la selección de personal consta de los siguientes pasos.

- ✚ Evaluaciones a candidatos.
- ✚ Entrevista de candidatos.
- ✚ Informe de candidatos.
- ✚ Toma de decisión.
- ✚ Contratación.
- ✚ Seguimiento.

Como mencionamos, los procesos y su metodología puede variar entre cada organización, pero los tres indicadores clave que debes revisar son los siguientes:

Tiempo: el principal dato que se debe analizar es la duración promedio del proceso de incorporación de un nuevo trabajador.

Calidad: se refiere a las aptitudes de los candidatos elegidos. Se pueden establecer criterios antes o después de la contratación.

Costos: gastos externos e internos del proceso, divididos por el número de contrataciones.

2.4 ¿Qué es inducción del personal?

La inducción del personal, es un proceso que realizan las organizaciones y consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de recién ingreso. Con la finalidad de lograr una mejor adaptación a su nuevo puesto e integrar al personal para favorecer el

sentido de pertenencia a la empresa. Lo que se traducen en un mejor desempeño y se corre un menor riesgo de que la persona deserte durante los primeros días de labor.

2.5 ¿Qué es entrevista?

Una entrevista es un dialogo en el que la persona (entrevistador), hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos y su forma de actuar.

Partes De Una Entrevista

- La presentación.

Suele ser breve, pero no suficientemente informativa. En ella no se habla del entrevistado, sino del tema principal de la entrevista.

- El cuerpo de la entrevista.

Está formado por preguntas y las respuestas. Es importante elegir bien las preguntas para que la entrevista sea buena, las preguntas deben ser interesantes para el público, y adecuadas para el entrevistado trasmita sus experiencias. También deben ser breves, claras y respetuosas.

- El cierre de la entrevista.

Debe ser conciso. El entrevistador puede presentar un resumen de lo hablado o hacer un breve comentario personal.

2.6 ¿Qué es encuesta?

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

La encuesta se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema, e identificar e interpretar, de la manera más metódica posible, un conjunto de testimonios que puedan cumplir con el propósito establecido.

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

2.7 ¿Qué es Rotación de personal?

Se conoce como rotación de personal al proceso por el cual una empresa cambia o reemplaza a sus empleados, generando movimientos de salida o entrada de uno o múltiples empleados no debidos a procesos naturales como la jubilación. Por lo general se vincula a procesos de despido o renuncia por parte de los empleados, si bien en ocasiones puede incluir el cambio de funciones y puesto sin que el empleado en cuestión cese su relación con la organización.

La rotación de personal es un proceso que puede tener muy distintos efectos tanto en la empresa como en el empleado, sea el entrante o el saliente. Por lo general y especialmente cuando existe un elevado nivel de rotación tiene connotaciones negativas, pero ocasionalmente puede ser beneficioso para una o todas las partes.

Por un lado, la entrada y salida de empleados permite incorporar nuevos talentos, ideas y puntos de vista que pueden favorecer a la empresa, así como mejorar las condiciones laborales del empleado saliente o que este adquiera nueva experiencia en otro puesto o compañía.

También permite que empleados poco productivos o que no encajan en el puesto que ocupan puedan ser sustituidos, o que puestos complejos o excesivamente demandantes sean revalorados o modificadas sus funciones y carga de trabajo. Además de ello permite rejuvenecer la empresa.

2.8 ¿Qué es un proceso?

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

2.9 ¿Qué es Axio?

Primera evaluación que se pone a todos los candidatos que les interesa ingresar a la empresa (Evaluación Psicométrica).

¿Qué es I. O. y A. S.?

Prueba que mide el rendimiento intelectual de cada persona.

2.10 ¿Qué es Contrato?

Convenio Empresa-Colaborador donde se aceptan obligaciones y derechos estableciendo determinadas condiciones de ambas partes.

2.11 ¿Qué es Implementar?

Acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o misión, en otras alternativas.

2.12 ¿Qué es Análisis?

Es el estudio minucioso de un asunto hasta llegar a conocer sus principios y elementos.

2.13 ¿Qué es Propuesta?

Idea para dar solución a algún tema, presentado ante varias personas que tienen la autoridad para aprobarlo o rechazarlo.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

- Se hacen volantes y se distribuyen de manera interna
- Se publican las vacantes en puntos estratégico (dentro de la tienda) para que lo vean los clientes.
- En ocasiones se publican las vacantes en la página de Facebook.

PROCESO DE SELECCIÓN

- **Entrega de solicitud de trabajo** (entrevista para determinar si procede o no a aplicar exámenes psicológicos)
 - El candidato llega a la empresa con solicitud de empleo previamente elaborada, buscando información y solicitando ser entrevistado.
 - Es recibida la solicitud y se entrevista al candidato:
 - ¿Dónde vive?
 - ¿Cuánto tiempo hace de su casa a Chedraui?
 - ¿Empleos anteriores?
 - ¿Empleo actual?
 - ¿Motivo de separación?
 - ¿Qué empleo le interesa?

- ¿Cuánto desea ganar?
- Se evalúa el interés que muestre durante la entrevista

➤ **Verificación de círculo laboral**

Se accesa al programa para investigar el historial laboral del candidato según registros por la SEP y empresas que se encuentran registradas en este programa.

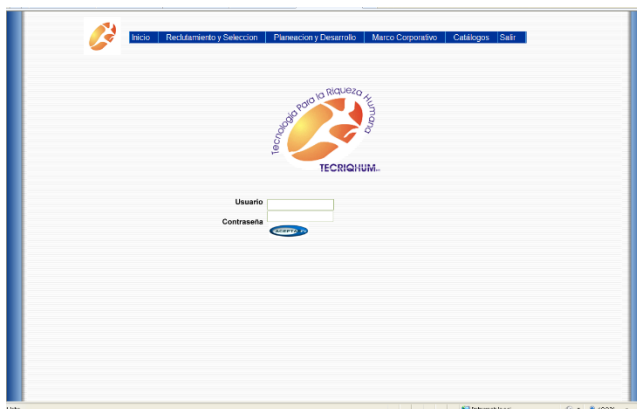
En base a las referencias de cada empresa donde haya laborado, deberá decidirse el aplicar o no el primer examen, este programa permite ver si ha laborado en Chedraui y motivo por el cual fue dado de baja, ya que según las políticas ningún colaborador tiene reingreso hasta después de 10 años.

➤ **Aplicación de primera evaluación (AXIO).**

Primera parte Lee todas las "Frases" antes de empezar. - Un día de amor en la naturaleza ☐ - Un día ☐ - Un sueño ☐ - Una experiencia que te ha gustado ☐ - Una experiencia que no te gustó ☐ - Una travesía sola ☐ - Un auto nuevo ☐ - Un experimento científico ☐ - Un pensamiento tonto ☐ - La Prostitución ☐ - La Justicia ☐ - Un trofeo ☐ - Un regalo para un ser amado ☐ - Un abrazo de un ser amado ☐ - La violación de una mujer ☐ - Una equivocación ☐ - Un montón de desperdicios ☐ - Un llamado para una buena acción ☐	 PAP Herramienta de evaluación de competencias para el posicionamiento Perfil Axiológico de Posicionamiento* *Autor: Ricardo Ortiz-Cerqueira © 2016 PAP S.A.S. NUEVA VERSION PAP. ENERO 2016 Datos Personales: R.T.C.: _____ Nombre: _____ Apellido: _____ Dirección: _____ Teléfono celular: _____ Correo electrónico: _____ Fecha de nacimiento: ____/____/____ Estado marital: _____ Sexo: _____ Tipo de sangre: _____ Último mes de graduación: _____ Año: _____ Grado: _____ Puesto actual (N° de nómina): _____ Candidato: puesto solicitado _____ Instrucciones: Lee todas las "frases" antes de empezar. Utiliza lápiz para llenar: Cada "frase" representa algo si lo que puedes asignar valores (bueno o malo) dependiendo de tu muy personal opinión de lo que es bueno o es malo. Escribe el número 1 dentro del óvalo ☐ situando al final de la "frase" que en tu opinión expresa "lo que más aceptas", lo mejor para ti", o " más alto valor". Continúa utilizando los demás números 2, 3, 4,... hasta llegar al 16 que muestra o es para ti "lo que más rechazas". No hay tiempo límite para llenarlo. No debes repetir ningún número, todos los óvalos deben llenarse. Concéntrate y decide pronto qué número le asignas a cada "frase" Cada quien responde de manera única y diferente. Utiliza este listado de números para tu mejor control, tachando los que vas usando 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18
---	--

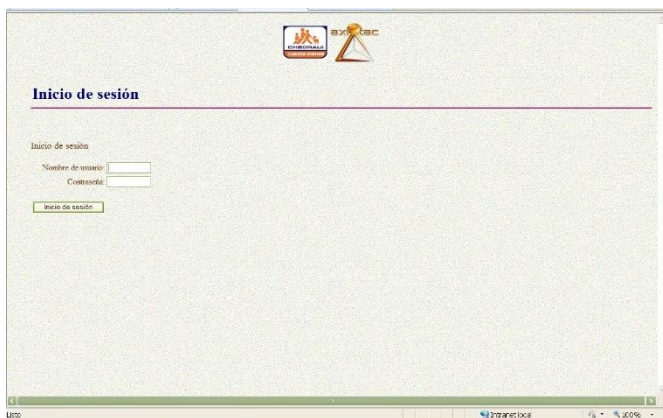
➤ **Captura de datos personales del candidato en Tecri Qhum**

Opción reclutamiento y selección-candidatos externos-nuevo.



➤ **Vaciado de respuestas del candidato a laborar en Chedraui**

Se realiza la captura de las respuestas del candidato el programa axio-tac.



➤ **Imprimir y verificar resultados**

El resultado es CUBRE PERFIL o NO CUBRE PERFIL.

➤ Aplicación de segunda evaluación (A.S. y I.O.)



A. S.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las frases que se presentan a continuación y responda lo más rápido y espontáneamente posible, indique en la hoja de respuestas con una "V" si su respuesta es verdadera y con una "F" si es falsa.

- 1 A veces encuentro gente que me habla y no comprendo lo que quiere decir
- 2 A veces hablo mal de los demás
- 3 Al final del día me encuentro cansado y preocupado
- 4 Creo que hago las cosas sin pensarlas bien
- 5 Cuando alguien está muy enojado es muy probable que no sea su culpa
- 6 Cuando vemos la televisión, es mejor que alguien diga qué programa debemos ver
- 7 Es mejor trabajar con máquinas que con gente
- 8 Hago mi trabajo hasta terminarlo, no importa que me aburra o pueda terminarlo más tarde
- 9 La gente me lastima con frecuencia
- 10 Los mejores maestros son los que se llevan mejor contigo
- 11 Más vale tener pocos amigos
- 12 Me disgusta tener papeles para cualquier solicitud
- 13 Me gusta más cuidar a niños tranquilos que a niños muy travessos
- 14 Me parece que cada día me enoja más
- 15 Mis amigos normalmente están tensos
- 16 No es importante que la gente opine diferente
- 17 No hablo con desconocidos
- 18 No tengo mucha confianza en otras personas
- 19 Prefiero los lugares tranquilos para vacaciones
- 20 Puedo hacer muchas cosas en muy poco tiempo
- 21 Si ayudo a ancianos aunque sean muy nacidos
- 22 Si voy a explicar algo, debo saber a quién se lo voy a explicar
- 23 Soy una persona lenta y tranquila
- 24 Soy una persona muy paciente
- 25 Tengo amigos que no soportan tener que hacer su trabajo
- 26 Algunas personas son difíciles de tratar
- 27 Aunque siempre pierdo, no dejo de apostar pues algún día ganaré
- 28 El mejor lugar para un fin de semana es un balneario rodeado con mucha gente
- 29 La gente dice que me emociono mucho
- 30 La gente dice que me irita con facilidad
- 31 Me gusta hacer nuevos amigos
- 32 Me gustaría mantenerme activo en todo momento
- 33 Me molesto con facilidad al tratar con otras personas
- 34 Mis amigos dicen que me preocupa demasiado
- 35 Mis amigos son cumplidos en todas sus labores
- 36 Mis amigos y yo tenemos cosas en común
- 37 No me importa que me traten mal con tal de que al final obtenga lo que quiero
- 38 No siempre respeto las costumbres de otros lugares
- 39 Prefiero no ir a reuniones donde hay mucha gente
- 40 Prefiero practicar las tradiciones y costumbres que de películas de acción
- 41 Puedo trabajar muchas horas sin cansarme
- 42 Si fuera pintor, preferiría pintar paisajes en lugar de personas
- 43 Siempre debo hacer lo que se acostumbra a donde voy
- 44 Siempre llego a donde voy, aunque sea que llegue muy tarde

I.O.

- ¿Cuál de estas palabras es diferente a las demás?
 1) Uva
 2) Manzana
 3) Fresa
 4) Ajonjolote
 5) Sandía
- ¿Qué palabra se acerca más a lo que quiere decir desarmador?
 1) Apretar
 2) Armar
 3) Herramienta
 4) Cosa
 5) Utensilio
- ¿Qué palabra es la opuesta de alujero?
 1) Centro
 2) Abajo
 3) Dentro
 4) Arriba
 5) Cerca
- Una abejita es a una abeja, un becerito a un becerro, un perrito es a un...
 1) Lobo
 2) Puma
 3) Hijo
 4) Cachorro
 5) Animalito
- Alguien que accidentalmente tira el café sobre otra persona debe:
 1) Sentirse culpable
 2) Irse sin decir nada
 3) Pensar que solo fue un accidente
 4) Negar que él lo hizo
 5) Pedir disculpas
- ¿Qué es más pequeño?
 1) Hoja
 2) Rama
 3) Arbol
 4) Raíz
 5) Tronco
- ¿Qué palabra tiene más parecido a estos?
 Verde, Azul, Amarillo
 1) Color
 2) Vestido
 3) Pintura
 4) Morado
 5) Tela
- ¿Qué es lo contrario de brillante?
 1) Oscuro
 2) Opaco
 3) Luminoso
 4) Blanco
 5) ...

HOJA DE RESPUESTA I.O.										HOJA DE RESPUESTA A.S.									
NOMBRE: _____																			
PUESTO PROPUESTO: _____																			
EDAD: _____					SEXO: _____					EDUCACIÓN: _____					FECHA: _____				
ESCOLARIDAD: _____										FECHA: _____									
1	19	37	55	73	1	19	37	55	73	1	19	37	55	73	1	19	37	55	73
2	20	38	56	74	2	20	38	56	74	2	20	38	56	74	2	20	38	56	74
3	21	39	57	75	3	21	39	57	75	3	21	39	57	75	3	21	39	57	75
4	22	40	58		4	22	40	58		4	22	40	58		4	22	40	58	
5	23	41	59		5	23	41	59		5	23	41	59		5	23	41	59	
6	24	42	60		6	24	42	60		6	24	42	60		6	24	42	60	
7	25	43	61		7	25	43	61		7	25	43	61		7	25	43	61	
8	26	44	62		8	26	44	62		8	26	44	62		8	26	44	62	
9	27	45	63		9	27	45	63		9	27	45	63		9	27	45	63	
10	28	46	64		10	28	46	64		10	28	46	64		10	28	46	64	
11	29	47	65		11	29	47	65		11	29	47	65		11	29	47	65	
12	30	48	66		12	30	48	66		12	30	48	66		12	30	48	66	
13	31	49	67		13	31	49	67		13	31	49	67		13	31	49	67	
14	32	50	68		14	32	50	68		14	32	50	68		14	32	50	68	
15	33	51	69		15	33	51	69		15	33	51	69		15	33	51	69	
16	34	52	70		16	34	52	70		16	34	52	70		16	34	52	70	
17	35	53	71		17	35	53	71		17	35	53	71		17	35	53	71	
18	36	54	72		18	36	54	72		18	36	54	72		18	36	54	72	
RESULTADO: _____										RESULTADO: _____									

➤ Vaciado de respuestas del candidato a laborar en Chedraui

Opción reclutamiento y selección-captura de exámenes.

➤ **Validación de resultados**

- Atención al cliente y rendimiento intelectual
- Los resultados pueden ser recomendables bajo reservas y no recomendables
- En el coeficiente intelectual puede ser bajo, medio y alto
- Se toma la decisión

➤ **Entrevista al candidato por parte del jefe directo del departamento al que pertenecería**

Si departamento lo aprueba procede a ser entrevistado por el jefe de área y si dice que si procede a ser entrevistado por el gerente para reunirse los 3 y finalmente tomar la decisión más correcta.

➤ **Solicitud de documentos**

- Acta de nacimiento, original y 2 copias
- Certificado de estudios, original y 2 copias
- 9 fotografías tamaño infantil con fondo azul marino
- Comprobante de domicilio, original y 3 copias
- 2 copias de la hoja de pre afiliación al imss
- Certificado médico laboral
- Dos cartas de recomendación laborales (en caso de no haber laborado anteriormente puede entregar cartas personales con copia de credencial de elector anexa)

- 2 copias del curp
- 2 copias de formato del infonavit en caso de tener descuentos
- Contar con correo electrónico.

➤ **Entrega de documentos**

Todos los mencionados en el punto anterior.

➤ **Verificación de documentos**

Revisión de la documentación que este completa, correcta y coincidan los datos en un documento como en los demás y con la persona físicamente.

➤ **Envío de candidato a afiliación de imss en caso de no contar con NSS**

Si el candidato nunca ha laborado se envía a las oficinas del IMSS ubicadas en Luz Nava para tramitar su número de seguridad social, ahí le entregaran una hoja la cual deberá entregarnos.

➤ **Envío del candidato al banco y sindicato**

Se realiza carta para el banco anexando copia de comprobante de domicilio y copia de credencial de elector.

Se realiza carta para el sindicato anexando copia de acta de nacimiento, comprobante de domicilio, copia de CURP, copia de hoja del IMSS, copia de certificado de estudios, copia de credencial de elector y 6 fotografías de las 9 que nos entregó con fondo azul.

➤ **Llevar a cabo el proceso de registro (alta) de los datos en el sistema Oracle people soft Enterprise del nuevo colaborador en la empresa Chedraui.**

- Habilitar la vacante, si aún no está.
- Registrar datos del candidato.



➤ **Llenar registros internos de la empresa**

- Solicitud de empleo interna
- Reglamento de la empresa
- Políticas de privacidad
- Formato para recibir uniformes
- Infonavit
- Seguro del empleado
- Constancia de descuento de tarjeta de vales

➤ **Enrolar al colaborador en el sistema kronos**

Dar de alta su huella para poder realizar sus marcajes en su jornada de trabajo.

➤ **Elaboración y entrega del contrato al nuevo colaborador**

El contrato se hace indeterminado, aclarando ante el sindicato que si en un plazo no mayor a 3 meses no se presenta ningún problema, el colaborador automáticamente se le entrega su planta.

➤ **Inducción (taller de sentimientos).**

Este taller es llevado a cabo en el auditorio de la empresa; se realizan dinámicas para fomentar el trabajo en equipo y convivir con los nuevos colaboradores.

Se proyecta un video a cerca de la historia de Chedraui, desde la época de sus inicios hasta la actualidad.

Se explican todas las normas y políticas dentro de la empresa así como derechos y obligaciones.

Se aclaran dudas que el nuevo colaborador quiera externar.



➤ **Asignar cursos de capacitación al colaborador según el área designada.**

- Opv
- Prevención de pérdidas
- Carnes
- Imagen visual
- Alimentos
- Pgc comestibles
- Pgc no comestibles
- Frutas y verduras
- Ropa/damas/caballeros/niñas y niños/bebes

➤ **Proceso de cursos de capacitación de acuerdo al puesto establecido**

- De una a dos semanas

➤ **Capacitación para brindar un excelente servicio al cliente dentro de la empresa Chedraui.**

Se envía al colaborador a la sucursal de plaza cristal, donde se encuentra la “escuelita” para realizar la capacitación en forma presencial.

➤ **Evaluación en base al aprendizaje obtenido en los cursos de capacitación**

Esta evaluación es en línea, según corresponda al puesto del colaborador, contiene toda la información que se debió adquirir durante el proceso de capacitación y la calificación mínima para aprobar es 90%.

➤ **Presentación en su nueva área de trabajo**

El jefe del departamento se encarga de buscar al nuevo colaborador para ingresarlo al departamento en su primer día de labores.

Dependerá del jefe la forma en que lo integre al departamento y las actividades que realice para comenzar a acoplarse.

➤ **Adaptación del colaborador en sus actividades que se indican dentro de su jornada de trabajo**

Dependerá del jefe las actividades que le asigne dentro de su bitácora al nuevo colaborador, teniendo presente que no puede fijarle actividades que no pueda realizar cuando este solo.

El determinara el tiempo que debe apoyarlo enseñándole las actividades y será responsabilidad del colaborador integrarse, así como informar en caso de no tener clara alguna actividad que le corresponda desarrollar para poderle capacitar.

➤ **Prueba temporal de desempeño establecida en el contrato según puesto establecido**

(durante este periodo se debe tomar la decisión de suspender el contrato por distintos motivos o esperar al vencimiento y tomar una decisión).

➤ **Determinar la decisión de asignar o no, la planta dentro de la empresa Chedraui para laborar de forma indefinida** esto en base a su desempeño durante los 3 meses.

➤ **Implementar los sistemas de motivación para el incremento de la productividad laboral dentro de la empresa Chedraui.**

➤ **Dar seguimiento al proceso de desempeño del colaborador en su área de trabajo por medio de reportes de su jefe inmediato para RH**

Constantemente deberá aplicarse evaluaciones al colaborador de las actividades que ha aprendido.

Cuando se considere tiempo suficiente para haber adquirido los conocimientos se procederá aplicar evaluaciones a cerca de como desarrolla esas actividades aprendidas.

Capítulo III

Metodología

Para contar con información fidedigna de una forma segura y de esta manera poder lograr resultados específicos en la investigación, se crea una encuesta para llegar a reconocer las desviaciones que se llevan a cabo dentro de la empresa en el área de Recursos humanos en el proceso de reclutamiento, selección, contratación y capacitación, de esta forma estar en posibilidades realizar una propuesta adecuada para mejorar el proceso antes citado.

3.1 ¿Qué es una encuesta?

Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar.

Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario, este puede distribuirse en papel, aunque con la llegada de nuevas tecnologías es más común crear un cuestionario online y distribuirlo utilizando medios digitales como redes sociales, correo electrónico, códigos QR o URLs.

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercado porque permite obtener información real directamente de los consumidores. Por ello, es indispensable que los profesionales de la mercadotecnia e investigadores sepan exactamente la definición de encuesta.

Según Naresh K. Malhotra en su libro: Investigación de mercados: Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica.

Para Richard L. Sandhusen, experto en mercadotecnia: Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas. Estas pueden ser una encuesta en línea, una encuesta personal o una encuesta por teléfono.

Para obtener el resultado idóneo se diseñan dos encuestas, una para colaboradores de con más de un año de antigüedad de nueve preguntas contundentes que ofrecen la información precisa para alcanzar el objetivo del trabajo, dos preguntas abiertas y siete de opción múltiple, y una segunda para colaboradores de menos de un año de antigüedad con cinco preguntas dos abiertas y tres de opción múltiple, mismas que se aplican a 62 Colaboradores de Chedraui, 40 a (COLABORADORES CON MÁS DE 1 AÑO EN LA EMPRESA) y 22 a (COLABORADORES DE 0 A 3 MESES EN LA EMPRESA) de la sucursal 005 Veracruz centro (CHEDRAUI CENTRO), Con la finalidad de saber qué tal se desarrolla el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal y así encontrar e implementar alguna otra mejora al proceso.

Una vez obtenida la información se procedió a analizarla y con ello determinar el diagnóstico y llegar a conclusiones.

3.2 ENCUESTA A COLABORADORES CON MÁS DE 1 AÑO EN LA EMPRESA

1-. ¿Cuál es su nombre?

2-. ¿cuál es su puesto o área actual?

3-. ¿Cuántos años lleva trabajando en la empresa?

a) 1-2

b) 3-4

c) 5-6

d) 7-10

e) Otro (indique) _____

4-. ¿cómo evalúa el desempeño de los nuevos colaboradores?

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

5.- ¿Cómo evalúa el desempeño de los nuevos colaboradores de 1 a 3 meses?

a) Excelente

b) Bueno

c) Regular

d) Malo

6.- ¿Qué opina a cerca del constante reclutamiento en su área o departamento?

a) Es bueno para tener nuevas ideas.

- b) No es bueno.
- c) No es bueno tener personal nuevo constantemente, porque deben adquirir experiencia.
- d) Se pierde mucho tiempo.

7.- ¿Cuentan con un procedimiento de reclutamiento, selección y contratación en la empresa?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Considera necesario mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal en la empresa?

- a) Si ¿Por qué?
- b) No ¿por qué?

9.- ¿Cómo evalúa que es el proceso de selección en la empresa?

- a) Excelente-muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

COLABORADORES DE 0 A 3 MESES EN LA EMPRESA

1.- ¿Cuál es su nombre?

2.- ¿Cuál es el puesto o área del que desea formar parte o a la que acaba de integrarse?

3.- ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró que había una vacante?

a) Un familiar trabaja aquí y me dijo

b) Un volante

c) Vi una publicación

d) Otro (indique) _____

4.- ¿Qué lo motivó a querer formar parte de Chedraui?

a) Tener un trabajo estable

b) Adquirir experiencia laboral

c) Tener un sueldo base

d) Otro (indique) _____

5.- ¿Cómo evalúas el proceso de selección en la empresa?

a) Excelente-muy bueno

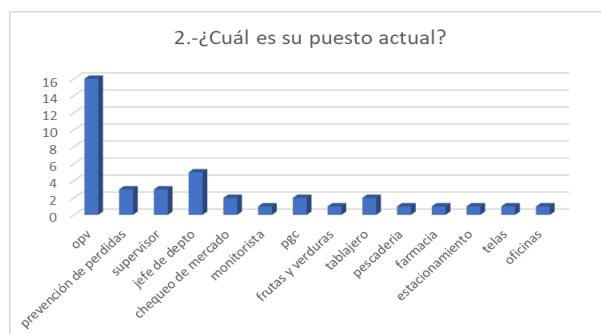
b) bueno

- c) regular
- d) malo
- e) muy malo

ENCUESTA A COLABORADORES CON MÁS DE 1 AÑO EN LA EMPRESA

3.3 Gráficas y análisis de los resultados

1.- ¿Cuál es su nombre?

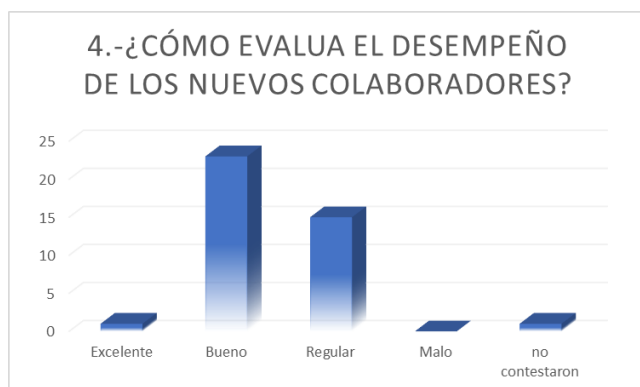


En la sucursal como podemos observar la mayoría que contestó la encuesta 11 personas (50%), nos dice que su puesto actual es OPV (Operador punto de venta).



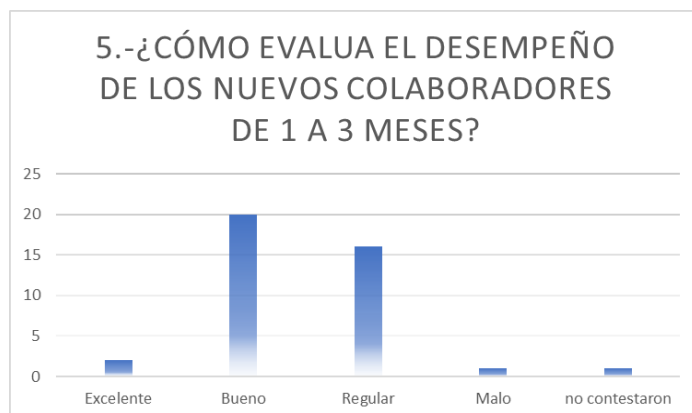
12= al 30% de los colaboradores indicaron que llevan trabajando en la empresa de 1 a 2 años, 6=15% de los colaboradores indicaron que llevan trabajando de 3 a 4 años, 2=5% de los colaboradores indicaron que llevan trabajando en la empresa de 5 a 6 años, 9=22.5% y

11=27.5% colaboradores indicaron otras respuestas ya que hay colaboradores que llevan trabajando más años.



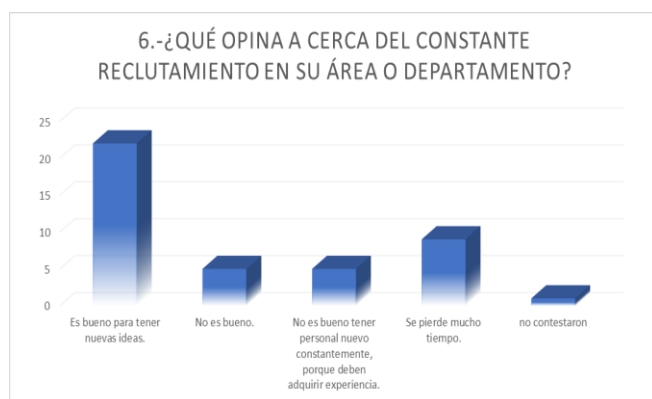
desempeño es regular.

En esta pregunta 23=57.5% de los colaboradores contestaron que el desempeño de los nuevos colaboradores es bueno y 15=37.5% de los colaboradores contestaron que el



La evaluación de los nuevos colaboradores de 1 a 3 meses, 20=50% de los colaboradores respondió que el desempeño es bueno, 16=40% respondió que el desempeño es regular, 2=5% respondió que el desempeño es excelente

y 1=2.5% respondió que es malo, una persona no respondió esa pregunta.



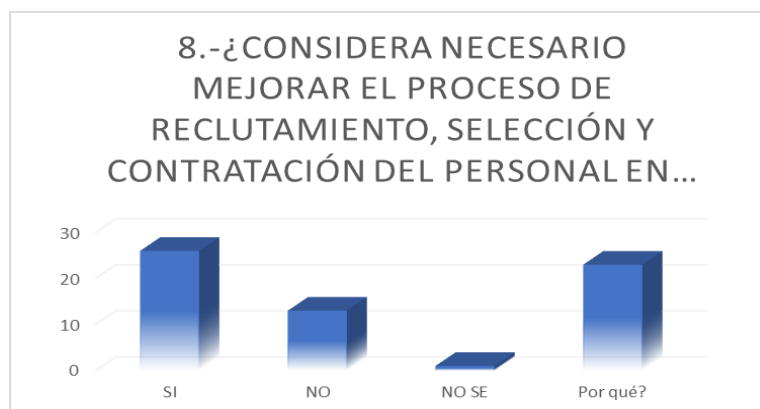
En esta pregunta 22=50% de los colaboradores encuestados respondieron que es bueno para tener nuevas ideas, mientras que 5=12.5% de los colaboradores respondió que no es bueno, otras

5=12.5% respondió que no es bueno tener personal nuevo constantemente, porque deben adquirir experiencia y 9=22.5% de los colaboradores respondió que se pierde mucho el tiempo.



La mayoría de los colaboradores 39=97.5% respondió que si cuenta la empresa con un procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal y solo 1=2.5% respondió no se.

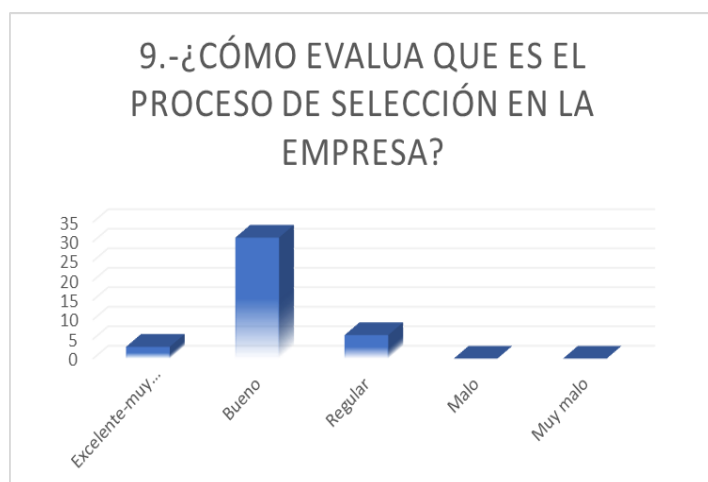
8.- ¿Considera necesario mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal en la empresa?



En esta pregunta 26=65% de los colaboradores respondieron que si consideran necesario mejorar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, 23 respondió el por porque es necesario,

13=32.5 de los colabores respondió que no es necesario mejorar el proceso y 1=2.5 respondió no se.

9.- ¿Cómo evalúa que es el proceso de selección en la empresa?



En esta pregunta 31=77.5% de los colaboradores respondió que el proceso de selección en la empresa es bueno, 6=15% de los colaboradores respondió que el proceso de selección es regular y 3=7.5% respondió que es excelente- muy bueno el proceso de selección.

ENCUESTA A COLABORADORES DE 0 A 3 MESES EN LA EMPRESA

1.- ¿Cuál es su nombre?

2.- ¿Cuál es el puesto o área del que desea formar parte o a la que acaba de integrarse?



Como podemos observar la mayoría de los nuevos colaboradores o candidatos que contestó la encuesta 16 personas (40%), nos dice que su puesto actual o la posible vacante es OPV (Operador punto de venta).

3.- ¿Cuál fue el medio por el cual se enteró que había una vacante?



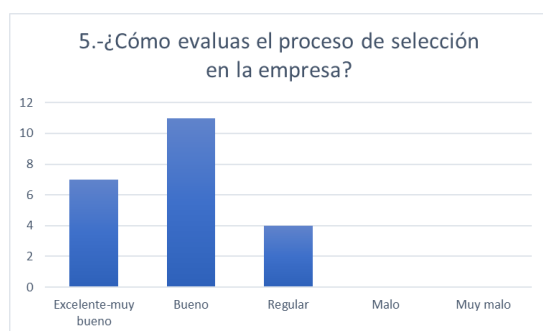
En esta pregunta 8=36.4% respondieron que se enteraron que había una vacante por que vieron una publicación, 4=18.2% respondió que se enteraron de la vacante por un volante, el otro 18.2%=4 personas respondieron que un familiar que trabaja en la empresa les dijo de la vacante y 6=27.3% indicaron otra respuesta.

4.- ¿Qué lo motivó a querer formar parte de Chedraui?



13=59.1% la mayoría de las personas respondieron que los motivo a trabajar en Chedraui tener un trabajo estable, 5=22.7 respondió para adquirir experiencia, 2=9.1 respondió para tener un sueldo base y 2=9.1 indicaron otra respuesta.

5.- ¿Cómo evalúas el proceso de selección en la empresa?



En esta preguntan 11=50% de los candidatos respondieron que el proceso de evaluación en la empresa es bueno, 7=31.8% respondieron que es excelente-muy bueno y el 18.2=4 personas indicaron que es regular.

3.4 Observación

Otro elemento de suma trascendencia para esta investigación es la observación directa, la cual se aplicó en el área de Recursos humanos, esta técnica sirve para recabar información conveniente mediante la observación directa de la situación en particular que se desea descubrir, en el lugar de los hechos sin alterar o cambiar la situación, y de esta forma los resultados serán válidos.

Este proceso se aplicó desde el momento que se inicia la investigación en la empresa, durante el período que se aplican las encuestas de opinión.

3.5 Resultados de la observación

Algunos de los resultados que se obtuvieron durante el período que se aplicó la técnica de observación son los siguientes:

- Al momento de la selección el proceso es algo tardado, para los candidatos, en ocasiones tienen que esperar mucho tiempo para la entrevista.
- Cuando se les aplica los exámenes los candidatos se toman mucho tiempo para resolver las pruebas.
- Cuando se aplicaron las encuestas los colaboradores comentaban que el personal nuevo no duraba mucho en la empresa, que ya había mucha rotación de personal.
- Se necesita aplicar otro tipo de exámenes para cada puesto, para poder elegir al candidato correcto para cubrir la vacante.
- En la inducción al nuevo colaborador le entregan un manual con la historia de la empresa y en la mayoría de las ocasiones no lo leen.

- Los clientes comentan que les hace falta mejorar el servicio y la atención al cliente, porque la mayoría de las ocasiones no son tan cordiales, que no los atienden bien o tardan mucho para darle el servicio.

Cuando existen vacantes, el proceso debe ser más ágil, sin demoras porque se necesita al nuevo colaborador en piso de venta para que empiece a integrarse al trabajo y, no tengan bajas en la productividad.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción del proceso actual y propuesta de mejora en base a los resultados de la encuesta y la observación.

El área de Recursos Humanos si cuenta con un proceso de selección, pero la situación en que se lleva el proceso actualmente no es la adecuada, ya que está ocasionando pérdidas de tiempo, exceso de papeleo y lentitud en el proceso, así mismo provocando afectaciones a la empresa, como por ejemplo una baja productividad y exceso de rotación, por tal motivo se propone un nuevo proceso y se hace el comparativo del actual y la propuesta.

4.2 Cuadro comparativo

Proceso de contratación actual	TIEMPOS	Propuesta mejorada	TIEMPOS
Entrega de solicitud de trabajo (entrevista para determinar si procede o no a aplicar exámenes psicométricos)	10 minutos RH	Tener programados los tiempos u horarios para recibir solicitudes y hacer las entrevistas. Si desde la primera impresión (en la entrevista) al jefe y analista no le parece el candidato (porque no se ve seguro, dudoso o alguna actitud mala), finalizar el proceso.	Horario para recibir solicitud (08:00 am a 15:00)

			10 minutos RH
Aplicación de primera evaluación (AXIO).	40 min	Siguiendo el proceso, La aplicación de la avaluación (AXIO) y la	30 minutos
Captura de datos personales del candidato en Tecri Qhum	5 minutos	segunda evaluación (A.S. Y I.O.), se podrían aplicar juntas y de ahí vaciar las respuestas de los	5 minutos
Vaciado de respuestas del candidato a laborar en Chedraui	5 minutos	candidatos y verificar si cubre perfil para imprimir los resultados de cada candidato, para que se pueda ahorrar un poco de tiempo tanto	5 minutos
Imprimir y verificar resultados El resultado es CUBRE PERFIL o NO CUBRE PERFIL.		para el departamento de recursos humanos y los candidatos. Como también hacer otro tipo de prueba psicométrica que determine la habilidad de acuerdo al área al	
Aplicación de segunda evaluación (A.S. y I.O.)	40 minutos	que van.	30 minutos

Vaciado de respuestas del candidato a laborar en Chedraui	5 minutos		5 minutos
Validación de resultados			minutos
		Implementar una nueva evaluación específica para cada perfil de los distintos departamentos, para aceptar o rechazar al candidato. (en este punto se toma la decisión final para pasar o no, a las siguientes entrevistas)	20 minutos
Entrevista al candidato por parte del jefe directo del departamento al que pertenecería	15 minutos	En la entrevista se le podría agregar la aplicación de otra prueba psicométrica de concentración, iniciativa y aptitudes necesarias para el puesto. Dar recorrido por piso de venta y área específica a la que es candidato a ingresar.	20 minutos
		Circulo laboral:	5 minutos

		Verificar el historial laboral mediante el sistema de circulo laboral al posible nuevo integrante a la empresa.	
Solicitud de requisitos	2 días	Agregarle otros requisitos a la solicitud de documentos como: Análisis de sangre Antidoping	2-3 días
Entrega y revisión de documentos	15 minutos	Verificar antes de dar de alta o ser contratado el candidato que el expediente este completo, para ahorrar tiempo o en caso de auditoria todo esté en orden.	15 minutos
Envío de candidato a afiliación de imss en caso de no contar con NSS	Depende del candidato (1 día)	Envío de candidato a afiliación de imss (de no contar con NSS), junto con envío del candidato al banco	5 horas

Envío del candidato al banco y sindicato		para el trámite de cuenta (en la solicitud de documentos).	
Llevar a cabo el proceso de registro (alta) de los datos en el sistema Oracle people soft Enterprise del nuevo colaborador en la empresa Chedraui.	20 minutos	Llevar a cabo el proceso de registro (alta) al nuevo colaborador en el sistema. Envío del candidato al sindicato. Elaboración y entrega del contrato al nuevo colaborador.	
Verificación de circulo laboral	5 minutos	Llenar los registros internos de la empresa	5 horas, el mismo dia.
Llenar registros internos de la empresa	45 minutos		
Enrolar al colaborador en el sistema kronos	5 minutos	Enrolar al nuevo colaborador en el sistema de kronos	3 minutos (sin huella por covid)
Elaboración y entrega del contrato al nuevo colaborador	1 hora	Inducción a la empresa (carpeta de inducción, videos). Asignar cursos de capacitación al colaborador según el área designada.	
Inducción			
Asignar cursos de capacitación al colaborador según el área designada.	5 horas		

	1 semana		4 días
--	----------	--	--------

CAPITULO V

5.1 Conclusiones, Recomendaciones y propuesta mejorada

En conclusión, el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal dentro de cualquier empresa es de trascendencia por lo tanto así lo es en Chedraui, ya que en él se debe seleccionar al personal adecuado para el puesto adecuado y así cumplir con los objetivos de la empresa, y para que esto se logre deben contar con un buen proceso antes citado.

También el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal en la empresa no se estaba llevando de la manera adecuada, ya que la lentitud en el proceso y exceso de papeleo como, también la pérdida de tiempo tanto para el área de recursos humanos como para los colaboradores por lo que se recomienda implementarlo de la manera correcta.

Recomendaciones

Se recomienda que aplicar la propuesta mejorada para garantizar un proceso uniforme con orden, de esta manera garantizar la contratación del colaborador adecuado para cada puesto, y que además se diseñe un video de bienvenida de la empresa para agregarlo al proceso de inducción con un tiempo de 20 min. de duración con los siguientes temas.

- Ayudar al colaborador a que se sentirse bienvenido
- Historia de la empresa
- ¿Quiénes somos?
- Misión
- Visión

- Cultura organizacional
- Objetivos
- Políticas de empresa (las que sean de mayor importancia)
- Reglamentos y alineamientos de la empresa
- Brindarle conocimientos y herramientas para que se pueda integrar mejor al puesto de trabajo.

Otra recomendación es la aplicación del siguiente test de servicio al cliente, para identificar que tan comprometidos y preparados están para recibir y atender al cliente.

SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

Test de servicio al cliente

1. En caso de no saber contestar una pregunta del cliente o clienta, ¿qué harías? *

- a) Intentar darle una respuesta lo más convincente posible, aunque no esté segura. Es importante no dar una mala imagen y que el cliente o clienta no cuestione mi profesionalidad.
- b) Decir sinceramente que desconozco la respuesta y remitirle al Servicio de Atención al Consumidor donde le podrán dar respuesta a su pregunta.
- c) Decirle no lo sé y dejar que se vaya.

2. Qué significa fidelizar un/a cliente/a:*

- a) Hacerte amiga del cliente o clienta.
- b) Hacerle infinidad de preguntas.
- c) Establecer un vínculo de confianza para ayudarlo.

3. Cuando una persona nos pregunte en el lineal sobre algún producto de otra marca tenemos que:*

- a) Decirle que desconocemos las características de los productos de otras marcas y que no podemos ofrecerle ninguna ayuda.
- b) Decirle que desconocemos las características de los productos de otras marcas, pero que podemos enseñarle un producto similar de nuestra marca que sí conocemos.
- c) Aconsejar al cliente o clienta que se lleve ese producto de otra marca, ya que también es de una empresa conocida y seguro que es igual de bueno intentar convencer al cliente o clienta de que no se lleve ese producto porque los productos de nuestra marca son mucho mejores.

4. Cuando nos presentamos decimos:*

- a) Disculpe las molestias.
- b) Le voy a robar un minuto de su tiempo.
- c) Hola buenos días soy embajadora de “marca” (la marca para la que trabajemos) ¿puedo ayudarle?

5. Nuestro objetivo como Embajadoras de Marca es:*

- a) Ayudar, aconsejar y fidelizar a clientes y clientas con la marca.
- b) Charlar con las mujeres que pasen por el pasillo.
- c) Quedarme quieta a esperar que el cliente o clienta me necesite o me pregunte algo.

6. ¿A qué clientes/as tengo que abordar?*

- a) Sólo a las mujeres.
- b) Prohibido a los hombres, ellos no compran.
- c) Todas las personas que pasen por el pasillo son clientes/as potenciales.

7. Si un cliente o clienta no quiere nuestra ayuda:*

- a) Sonreímos y buscamos otro/a cliente/a interesado/a.
- b) Me enfado mucho y discuto con él/ella.
- c) Me quedo quieta, espero que me pregunte, no quiero molestar a nadie.

8. ¿En qué se basa un sondeo?*

- a) Necesidades, problemas y soluciones.
- b) Problemas, dudas y aclaraciones.

c) Mitos y bulos de la competencia.

9. Objetivos de la campaña*

a) Que los clientes y las clientas vean el logo de nuestro uniforme.

b) Ayudar y aconsejar a clientes/as para realizar su compra.

c) Dar cupones y degustaciones a todos los que pasen por el pasillo, no es necesario hablar con nadie.

10. Si un cliente o clienta nos pone una objeción, ¿cómo actuaríamos?*

a) Dándole al cliente o clienta la razón a todo lo que dice.

b) Contestar a la objeción de inmediato, no aplazar la respuesta.

c) No argumentado nada.

11. Una embajadora ha de hablar de los precios y características de los productos de la competencia y compararlos con los de la marca para la que trabaja:*

a) Sí

b) No

c) Algunas veces

12. Las fases de la venta son:*

a) Presentación, argumentación, sondeo, rebatir objeciones, cierre, despedida.

b) Presentación, sondeo, argumentación, rebatir objeciones, cierre, despedida.

c) Argumentación, presentación, sondeo, rebatir objeciones, cierre, despedida.

13. La mejor forma de abordar la objeción de un cliente o clienta es:*

- a) Discutir con el cliente o clienta, diciéndole qué es lo mejor.
- b) Decirle que no tiene razón y que está equivocado/a.
- c) Conocer muy bien los productos y darle amablemente una buena argumentación.

14. Qué imagen hemos de dar a un cliente o clienta*

- a) Divertida
- b) Habladora
- c) Transmitir la misma expectativa del producto que ofrecemos

15.Cuál es una de las características más importantes de una buena vendedora:*

- a) La actitud
- b) Llegar puntual
- c) Sonreír siempre

16. Cómo sabemos que el cliente o la clienta nos está poniendo una objeción:*

- a) Cuando nos habla con tono muy alto.
- b) Cuando nos dice “no me interesa” y se va.
- c) Cuando empieza su argumento con un “Si, pero...”

17. ¿Qué es un sondeo?*

- a) Saludar a todos los clientes y clientas.
- b) Ofrecer una degustación.
- c) Averiguar las necesidades de los/as clientes/as.

18. ¿Para qué sirven los cupones?*

- a) Para repartirlos.
- b) Son un incentivo de compra.
- c) Para potenciar la marca.

19. ¿Qué entendemos por “necesidades de un/a cliente/a”?*

- a) Qué le gusta comprar.
- b) Producto que cubre el aporte nutricional o de salud.
- c) Compra lo que su hijo/a le pide.

20. ¿Qué entiendes por autoevaluarse?*

- a) Analizar nuestro trabajo diario para mejorar continuamente.
- b) Hacer el reporte semanal.
- c) Hacer un test de satisfacción a los/as clientes/as.

Así como también se recomienda darles un curso de servicio y atención al cliente, al personal que así lo requiera, por lo tanto, se propone algunos temas que debería contener en curso antes mencionado:

Curso Servicio y atención al cliente.

Objetivo del curso.

Reconocerá y aprenderá la importancia del servicio al cliente, así como entenderá los beneficios de dar un excelente servicio.

Temas:

- Introducción a la atención y servicio al cliente
- Fundamentos teóricos de la atención y servicio al cliente
- Técnicas y aplicación efectiva de la atención y servicio al cliente
- La fórmula del servicio
- Proceso del servicio
- Excelencia en el servicio cotidiano
- Oportunidades para un servicio extraordinario

Se recomienda el siguiente video de los 10 puntos más importantes sobre el servicio al cliente:

- <https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU>

como también se recomiendan Cursos en línea, ya que por cuestión de pandemia no se pueden hacer presenciales.

La recomendación más importante que se aplique el proceso que se propone de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación en el capítulo IV de resultados para garantizar el

buen desempeño de los colaboradores en cada una de las áreas, implementando cada uno de los puntos que se proponen.

5.2 Competencias Desarrolladas y/o aplicadas

- Capacidad de adaptación

Capacidad para permanecer dentro de un medio cambiante, así como a la hora de enfrentarme con nuevas tareas, retos y personas.

- Comunicación oral y escrita

Aprendí las formas adecuadas y correctas de comunicación tanto con el personal, así como con los clientes cuando es necesario, y manejar el trato con personal de mayor jerarquía.

- Trabajo en equipo

Disposición para participar en un grupo (dos o más personas) para desarrollar alguna tarea de la empresa.

- Capacidad de iniciativa

Capacidad de iniciar con alguna tarea y con buena actitud.

- Creatividad

Capacidad de proponer soluciones originales en algunas tareas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Werther, William B. y Keith, Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Editorial Mc Graw-Hill, México, 1995.
2. CHIAVENATO, I. (1993): “Administración de Recursos Humanos”. McGraw Hill.
3. Grados, E. J. (2000). Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal. México: El Manual Moderno.
4. Rivera, S. R. (1980). Estructura y Elaboración de Pruebas para Selección de Personal. México: Limusa.
5. Blanco, C. (1990). Reclutamiento y Selección de Personal. México: Limusa.
6. Grados, E. y Sánchez D. E. (1993). La Entrevista en las Organizaciones. México: El Manual Moderno.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

- <http://zoologic-d.com/>
- TECRIQHUM: http://tecriqhum/chedraui/menu/index_gralp.asp
- AXIOTAC: <http://chxlrhaxio01/Login.asp?requester=Index.asp>
- PEOPLE SOFT:
<http://hrsys.chedraui.com.mx/psp/hrsys/?cmd=login&languageCd=ESP>
- KRONOS: <http://kronoshlb.chedraui.com.mx/wfc/applications/suitenav/navigation.do>
- Libro taller de sentimientos
- Folleto de liderazgo
- <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

- <https://www.fundacionanabella.org/cuestionario-tecnicas-de-ventas-y-atencion-al-clientea/>
- <https://blog.adecco.com.mx/2020/05/21/seleccion-personal-como-pueden-mejorar-empresas-procesos/>
- <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- https://www.staffingpersonal.com/induccin_del_personal/
- <https://www.bizneo.com/blog/reclutamiento-de-personal/>
- http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/1580/OP_324.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- <https://psicologiaymente.com/organizaciones/rotacion-de-personal>

GLOSARIO

Área de Recursos Humanos: Área encargada del manejo, administración y dirección del recurso humano, es decir, de todos los colaboradores y de todo lo referente a ellos dentro de la empresa.

Área Administrativa: Administra los recursos económicos de la empresa además de encargarse de manejar caja general (depósito de dinero por las ventas del día).

Área Comercial: Área que brinda el servicio de la venta de los productos y/o servicios.

Área de Perecederos: Dentro de la empresa Chedraui es el área a la que pertenecen todos los productos comestibles que tienen caducidad como, por ejemplo; salchichonería a granel y empaquetados tortillería, carnes, enlatados, comida, etc.

Área Operaciones: Es el área encargada del manejo adecuado de todas las actividades que requieren un procedimiento operativo dentro de la empresa como son; bodega (almacenes), zona de recibo (entrada y salida de mercancía), punto de venta (cajas), imagen visual (intendencia), etc.

Jefe de Área: Dentro de Chedraui hay 4 jefes de área, estos son jefes de un jefe de departamento y se encargan del correcto funcionamiento en su área.

Jefe de Departamento: Encargado de coordinar un departamento que integra cada una de las áreas dentro de la empresa.

Colaborador: Nombre asignado dentro de la empresa a los integrantes que conforman cada departamento con un rango inferior al del jefe del mismo departamento.

Enrolar: Registrar la huella del colaborador para que posteriormente pueda realizar sus marcajes en Kronos Checador y así comprobar su asistencia a su jornada de trabajo.

Kronos Checador: Instrumento mediante el cual se desliza el gafete de identificación del colaborador y se introduce la huella para comprobar la asistencia a su jornada de trabajo. En este checador los colaboradores de 8 horas realizan 4 marcajes y los de 6 horas y 4 horas realizan solo 2 marcajes por día.

Kronos Sistema: Sistema que registra todas las incidencias dentro de la empresa en lo que se refiere a las jornadas de trabajo de los colaboradores, es decir, sus marcajes, faltas, omisión de marcajes, horas extras realizadas, vacaciones, etc. Es el sistema base de la empresa (Kronos es Dinero).

People Soft: Sistema dentro de la empresa donde se maneja todo lo referente a colaboradores, bajas, altas, registro de incidencias, datos de promotores, registro de todos los datos de colaboradores y todo lo que podamos necesitar en base a cada uno de ellos.

En people se desarrolla todo el procedimiento de contratación.

Tecri Qhum: Sistema manejado para registrar por primera vez los datos de un candidato de Chedraui además de capturarse la segunda evaluación y realizar la asignación de vacante para un nuevo colaborador.

Axiotac: Programa donde se capturan las respuestas de la primera evaluación aplicada a los candidatos, en ella queda guardado el registro de la persona y nos informa si cubre o no perfil para el área evaluada.

Generar: Producir o crear ciertas cosas.

Producto: Un producto es todo aquello que la empresa o la organización elabora o fabrica para ofrecer al mercado y satisfacer determinadas necesidades de los consumidores.

Consumidor: Una persona (aunque también podría ser una organización), la cual demanda servicios o bienes, que pueden ser proporcionados por un proveedor, y que a la vez implican a un productor de los mismos.

Adscrito: Persona destinada ha determinado empleo o servicio en el campo laboral.

Sindicato: Una asociación de trabajadores conformado con la finalidad de defender los derechos laborales y obtener nuevos beneficios dentro de una empresa.

Jornada de trabajo: Tiempo medido en horas que un colaborador debe permanecer en su lugar de trabajo para comprobar que cumple con lo establecido en su departamento.

Productividad: Se asocia a la eficiencia y al tiempo. La productividad mide la rentabilidad de la empresa.

Estabilidad: Ausencia de cambios y constancia en un periodo determinado.