

**NOMBRE: FERDIN ARODI BAUTISTA ALFARO**

**COLEGIO: I.P.R.A.M.**

**CURSO: MERCADOTECNIA 3**

**CATEDRÁTICA: MAYTE ESCOBAR**

**CARRERA: SEXTO PERITO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **CONTRATACIÓN DEL PERSONAL CORRECTO**

### **SER EL PATRON PREFERIDO:**

Competir en el mercado de la mano de obra implica poseer una proposición de valor atractiva para los empleados potenciales, lo cual requiere tener una buena imagen como lugar de trabajo, así como de la entrega de productos y servicios que hagan sentir a los empleados orgullosos de formar parte del equipo de trabajo.



### **SELECCIÓN DEL PERSONAL CORRECTO:**

No existe el empleado perfecto, por lo que las empresas de servicios deben ser cuidadosas de atraer y contratar a los candidatos adecuados para desempeñar adecuadamente cada puesto de la empresa.



## CÓMO IDENTIFICAR A LOS MEJORES CANDIDATOS:

Varias empresas tienen diversos métodos para identificar a los mejores candidatos entre su grupo de solicitantes. Estos métodos incluyen la observación del comportamiento, aplicación de pruebas de personalidad, entrevistas y una descripción realista del puesto a los solicitantes.



## OBSERVACIÓN DEL COMPORTAMIENTO:

Se dice que la conducta pasada predice mejor el comportamiento futuro: contrate a las personas que han ganado premios por un servicio de excelencia, que han recibido muchas cartas de felicitación y que tienen excelentes referencias de sus patrones anteriores.



## APLICACIÓN DE PRUEBAS DE PERSONALIDAD:

Utilice pruebas de personalidad que sean relevantes para un puesto específico. Por ejemplo, la disposición para tratar a los clientes y a los colegas con cortesía, consideración y tacto, la sensibilidad ante las necesidades de los clientes y habilidad para comunicarse de manera precisa y agradable son rasgos que pueden medirse.



## USO DE MÚLTIPLES ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS:

A los reclutadores exitosos les gusta utilizar entrevistas estructuradas que se construyen al rededor de los requisitos del puesto, y usar a más de un entrevistador, una ventaja del uso de 2 o más entrevistadores es la reducción de los sesgos "parecido a mi", nos gusta la gente que es similar a nosotros.



## DAR A LOS CANDIDATOS UN PANORAMA REALISTA DEL EMPLEO:

Las empresas de servicio deben transmitir a los candidatos los aspectos reales del puesto, para darles la oportunidad de "probarse en el trabajo" y evaluar si les sienta bien. Al mismo tiempo, los reclutadores pueden observar la forma en que los candidatos responden a las características del puesto.



## CAPACITACIÓN ACTIVA DE LOS EMPLEADOS DE SERVICIO:

La capacitación debe producir cambios tangibles en la conducta. Si el personal no aplica lo que ha aprendido, la inversión se convierte en un desperdicio. Aprender no sólo significa adquirir más conocimientos, sino también modificar conductas y mejorar la toma de decisiones.



## TRANSMISIÓN DE PODER AL PERSONAL DE CONTACTO:

En muchos servicios, el hecho de darles mayor libertad a los empleados (y capacitarlos para que utilicen su juicio) les ha permitido proporcionar un servicio superior en el momento, en lugar de esperar el permiso de los supervisores.



## ¿SIEMPRE ES APROPIADA LA TRANSMISIÓN DE PODER?

David Bowen y Edward Lawler sugieren que las diferentes situaciones pueden requerir distintas soluciones, y afirman que "tanto el método de la transmisión de poder y el de método de la línea, cada uno se ajusta a ciertas situaciones.

