



INSTITUTO PRIVADO **“RAFAEL ARÉVALO MARTÍNEZ”**

NOMBRE: KÁTERIN YASMÍN CÁRDENAS PÉREZ

GRADO: 6TO. PERITO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CURSO: MERCADOTECNIA III

CATEDRATICA: MAYTE ESCOBAR

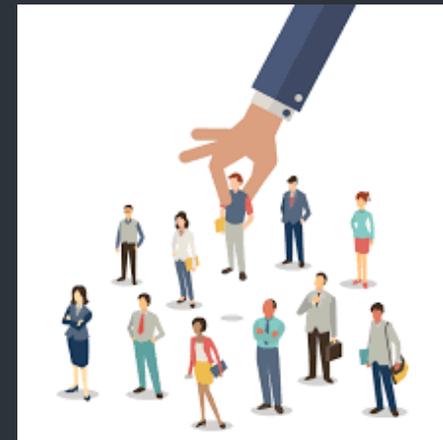
TAREA: NO.6

SEMANA: NO. 24

TEMA: CONTRATACIÓN DE PERSONAL CORRECTO

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL CORRECTO

- **Ser el patrón preferido:** para seleccionar y contratar al mejor personal, las personas primero deben solicitar un empleo al patrón y luego aceptar su oferta de trabajo de entre otras.
- **Selección del personal correcto:** no existe el empleado perfecto. Por lo general, los distintos puestos son desempeñados adecuadamente por individuos con habilidades, estilos y personalidades diferentes.



- ▶ **Como identificar a los mejores candidatos:** las empresas con un servicio de excelencia utilizan varios métodos para identificar a los mejores candidatos entre su grupo de solicitante.



- ▶ **Observación del comportamiento:** la contratación debe basarse en el comportamiento que observa los reclutadores y no en las palabras que escuchan. La conducta se puede observar de forma directa o indirecta.



- ▶ **Aplicación de pruebas de personalidad:** utilizar pruebas de personalidad que sean relevantes para un puesto específico. Las decisiones de contratación que se basan en este tipo de pruebas suelen ser adecuadas.



- **Uso de múltiples entrevistas estructuradas:** para mejorar las decisiones de contratación a los reclutadores exitosos les gusta utilizar entrevistas estructuradas que se construyen alrededor de lo requisitos del puesto, y usar a más de un entrevistador. La gente es más cuidadosa en sus juicios cuando sabe que otro también está evaluando al mismo candidato.



- **Dar a los candidatos un panorama realista del empleo:** durante el proceso de reclutamiento, 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:** si una empresa cuenta con un buen personal, la inversión en capacitación producirá resultados sobresalientes. Los mejores proveedores de servicios muestran un fuerte compromiso con la capacitación en palabra, dinero y acciones. Los empleados de servicio necesitan aprender:
 - ❖ **La cultura, propósito y estrategia de la organización:** es importante comenzar con firmeza con los nuevos empleados y enfocarse en lograr un compromiso emocional con la estrategia básica de la empresa.
 - ❖ **Habilidades técnicas e interpersonales:** las habilidades interpersonales tienden a ser comunes en todos los empleados de servicio, e incluyen habilidades de comunicación, como el establecimiento de contacto visual, el lenguaje corporal.
 - ❖ **Conocimiento sobre el producto o servicio:** un personal conocedor de los aspectos básicos de la calidad del servicio. Los empleados deben ser capaces de explicar las características del producto de forma efectiva.



- ▶ **Transmisión de poder al personal de contacto:** prácticamente todas las empresas líderes de servicio tienen historias legendarias de empleados que recuperaron transacciones de servicio fallidas, que hicieron hasta lo imposible por satisfacer al cliente o que evitaron algún tipo de desastre para ese cliente. Para que esto ocurra es necesario transmitir poder a los empleados.
- ▶ **¿Siempre es apropiada la transmisión de poder?** Los partidarios de la transmisión de poder afirman que este método produce empleados más motivados y clientes más satisfechos que la alternativa de la línea de producción, donde la gerencia diseña un sistema relativamente estandarizado y espera que los trabajadores ejecuten las tareas dentro de lineamientos estrechos.



► **Control vs participación:** el método de la línea de producción para la administración de personal se basa en el consolidado método de control de del diseño y administración organizacional. Los 4 aspectos son:

- Poder
- Información
- Recompensas
- Conocimientos

► **niveles de participación en los empleados:** los métodos de la transmisión de poder y de la línea de producción son los extremos opuestos de un continuo que reflejan niveles crecientes de participación de los empleados conforme los conocimientos adicionales, la información, el poder. La transmisión de poder puede darse a varios niveles:

- La participación con sugerencia
- La participación en el trabajo
- El alto nivel de participación

