



## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN DE PERSONAL, ONBOARDING Y  
CAPACITACIÓN EN LA CORPORACIÓN E. WONG DE LIMA METROPOLITANA

**Línea de investigación:**  
**Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología con mención en psicología organizacional

### **Autora**

Chirinos Martínez, Melissa Geraldine

### **Asesor**

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

### **Jurado**

Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Flores Vasquez, Maria Elizabeth

Talledo Sanchez, Karim Elisa

**Lima - Perú**

**2025**



# RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN DE PERSONAL, ONBOARDING Y CAPACITACIÓN EN LA CORPORACIÓN E. WONG DE LIMA METROPOLITANA

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://es.wikipedia.org">es.wikipedia.org</a> Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	3%
3	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="https://ezproxybib.pucp.edu.pe">ezproxybib.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://prymera.pe">prymera.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1%
10	<a href="https://blogdelmalo.blogspot.com">blogdelmalo.blogspot.com</a> Fuente de Internet	<1%
11	<a href="https://www.causapopular.com.ar">www.causapopular.com.ar</a> Fuente de Internet	<1%



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN DE PERSONAL, ONBOARDING Y  
CAPACITACIÓN EN LA CORPORACIÓN E. WONG DE LIMA  
METROPOLITANA**

Línea de investigación:

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de

Licenciada en Psicología con mención en psicología organizacional

**Autora:**

Chirinos Martínez, Melissa Geraldine

**Asesor:**

Castillo Gómez, Gorqui Baldomero

ORCID: 0000-0001-5748-6126

**Jurado:**

Figuroa Gonzáles, Julio Lorenzo

Flores Vásquez, María Elizabeth

Talledo Sánchez, Karim Elisa

**Lima – Perú**

**2025**

### **Dedicatoria**

A mis padres, cuya guía, amor y sacrificio han sido el pilar fundamental en mi formación.

A mis profesores y mentores, quienes con sus conocimientos han enriquecido mi aprendizaje.

Y a todos aquellos que, de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo.

### **Agradecimientos**

Muy reconocida a las personas que han dejado una huella en este camino académico y personal, cada palabra de aliento, consejo y gesto de apoyo han sido fundamentales para alcanzar este logro

A mis padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido la base de mi educación y crecimiento.

A mis profesores y mentores, quienes con su conocimiento, paciencia y dedicación han contribuido significativamente a mi formación.

A mi institución académica, por brindarme las herramientas y oportunidades necesarias para desarrollar mis habilidades y conocimientos.

## Índice

Resumen		viii
Abstract		ix
<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1	Trayectoria de la autora	8
1.2	Descripción de la entidad	15
	<i>1.2.1 Razón social</i>	15
	<i>1.2.2 Tipo de institución</i>	15
	<i>1.2.3 Reseña histórica y descripción de la organización</i>	15
1.3	Organigrama de la Corporación	20
1.4	Áreas y funciones desempeñadas	21
	<i>1.4.1 Reclutamiento</i>	21
	<i>1.4.2 Selección de personal</i>	24
	<i>1.4.3 Onboarding</i>	28
	<i>1.4.4 Capacitación</i>	30
<b>II.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA</b>	32
2.1	La Corporación E. Wong	32
2.2	Ejecución de Programas	33
	<i>2.2.1 Proceso de reclutamiento</i>	34
	<i>2.2.2 Programa de selección de personal</i>	37

2.2.3	<i>Programa de onboarding</i>	40
2.2.4	<i>Programa de capacitación</i>	42
<b>III.</b>	<b>APORTES MAS DESTACABLES A LA EMPRESA</b>	46
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	48
<b>V.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	49
<b>VI.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	50

## Índice de Tablas

Tabla 1. Procesos cubiertos en el negocio de Plaza Norte	24
Tabla 2. Postulantes por áreas	27
Tabla 3. Evaluaciones masivas en el mes de mayo	27
Tabla 4. Plan de trabajo 2025	31

## Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de la Corporación	20
Figura 2. Fuentes de reclutamiento, octubre 2024	33
Figura 3. Requerimientos de selección	26

## Resumen

Se presenta un Informe de suficiencia profesional relacionado con el reclutamiento, selección de personal, onboarding y capacitación en una reconocida Corporación, quien desde su creación tiene como propósito ser la primera en su género y dejar satisfechos a los clientes, para lograrlo es preciso que los trabajadores estén comprometidos con la organización, el mismo que se refleja en la baja de rotación del personal, poco ausentismo, buena motivación, para lograrlo es preciso trabajar, de manera responsable, con comunicándose adecuada, capacitando al trabajador, todo lo cual se refleja en la productividad. La Corporación está dedicada a ofrecer servicios a las empresas que en la actualidad forman parte de este grupo dedicado al área de transporte, cultura, inmobiliario, financiero, industrias, medios de comunicación, centros comerciales y otros servicios que puedan contribuir al desarrollo de quienes necesiten de ellos, para lo cual es preciso captar a personas bien calificadas y talentosas que contribuirán a que la organización esté bien posicionada. La adaptación al centro laboral ayuda a que vuelque todos sus conocimientos, se sienta aceptado y su productividad será de las mejores.

*Palabras clave:* capacitación, onboarding, reclutamiento, selección de personal

### **Abstract**

A Professional Adequacy Report is presented related to recruitment, staff selection, onboarding, and training at a renowned corporation. Since its inception, its goal has been to be the first of its kind and to satisfy its customers. To achieve this, employees must be committed to the organization, which is reflected in low staff turnover, low absenteeism, and high motivation. To achieve this, it is necessary to work responsibly, with adequate communication, and employee training, all of which is reflected in productivity. The corporation is dedicated to offering services to companies currently part of this group, engaged in the areas of transportation, culture, real estate, finance, industry, media, shopping centers, and other services that can contribute to the development of those who need them. To achieve this, it is necessary to attract highly qualified and talented individuals who will contribute to a well-positioned organization. Adapting to the workplace helps employees apply all their knowledge, feel accepted, and achieve peak productivity.

*Keywords:* training, onboarding, recruitment, staff selection

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones desean destacar sobre las demás, no solo para demostrar a la competencia que son mejores, sino porque está dentro de su visión y misión hacerlo, se trata de lograr que los clientes estén satisfechos porque son ellos los que más adelante van a recomendar que nuestros servicios son los mejores. Al haber un buen trabajo, el ofrecer productos de calidad, a precios justos, con un buen trato no solo a los clientes externos sino también los internos, estamos hablando que en dicha organización hay un buen clima laboral, una de las variables importantes para el éxito, lo que se refleja en las ventas; recordemos que si una persona, o un grupo de personas, trabajan tranquilas, con confianza, impacta directamente en su tarea, así como en el servicio que se brinda. Por otro lado, los clientes se dan cuenta que hay entusiasmo, hay compromiso, deseos de resolverles los problemas y orientarlos también ayudará en una buena calidad del servicio, es a partir de aquí cuando el cliente regresa y se identifica con la empresa que lo está atendiendo. Finalmente, todo se refleja en la baja de rotación del personal, del ausentismo, es así que los resultados indican que hay un buen funcionamiento, sobre todo porque se observa motivación en los empleados, así como clientes fieles, se parte del principio que cuando se trabaja contento hay un mejor rendimiento.

Para esto es preciso trabajar en equipo en donde cada uno de los miembros tiene una tarea que debe desempeñar bien, trabajar de forma responsable, siempre comunicándose de manera adecuada con los integrantes del centro laboral; para esto deben existir objetivos claros. El trabajo en equipo se logra capacitando al trabajador para que sepa administrar su tiempo y que la experiencia que va obteniendo contribuya a la mejora y buena productividad. Al tenerse en

cuenta todo esto se observará identidad con la organización mejorando sus salarios y una mejor ubicación de la empresa. Trabajar en equipo también significa tener clara la función que debe cumplir, saber las reglas, se tiene en claro que el trabajo en equipo está por encima de los intereses personales por lo tanto, todos deben confiar en el trabajo de los participantes porque observan competencias sanas entre los integrantes, hay deseos de ayudar a los demás con todo el desprendimiento sin llegar al egoísmo y, más bien, dando todo lo que se tiene en beneficio de todos y así lograr un objetivo común (Rico et al., 2010). Estos investigadores indican que es preciso identificar las Debilidades, Amenazas, Oportunidades y Fortalezas, tanto de cada uno de los trabajadores, así como de las organizaciones. Toro (2015) complementa diciendo que los equipos están más interesados en ser cada vez más eficientes y efectivos, pero para esto se deben plantear de manera muy clara los objetivos y hacérselos llegar a los trabajadores bien explicados, decirles la visión y misión de la empresa decirles la filosofía e interés del centro laboral, principalmente a quienes se van incorporando poco a poco al centro de trabajo para que se identifiquen con los principios de la misma. Si cada uno sabe qué hacer en el momento de tomar decisiones, se estará trabajando adecuadamente y así trabajar en conjunto.

Si partimos del principio que todo lo que el ser humano hace es conducta entonces la psicología tiene mucho que aportar en cada uno de los momentos que el ser humano actúa o decide, es así como también aporta al campo organizacional porque ésta está conformada por personas (trabajadores, directivos, clientes, grupos de interés, etc.) donde interactúan diferentes factores que influyen en el comportamiento de cada uno así como como los grupos, por lo que es preciso tener siempre presente que ofrecer un buen servicio es consecuencia de un conjunto de trabajo donde todos aportan, donde la motivación es importante.

En la actualidad laboro en la sección de recursos humanos de la Corporación E. Wong, ofreciendo servicios a las empresas que en la actualidad forman parte de este grupo dedicado al área de transporte, cultura, inmobiliario, financiero, industrias, medios de comunicación, centros comerciales y otros servicios que puedan contribuir al desarrollo de quienes necesiten de ellos. En dicha sección estamos dedicados al reclutamiento, selección de personal y capacitación; a la vez brindamos otros servicios, como, por ejemplo, la realización de talleres y otras actividades que la organización nos solicita. El reclutamiento es importante porque, al ser una corporación que ofrece sus servicios a varias empresas, es preciso tener en cuenta los perfiles que ha organizado cada una de ellas, por lo que nos exige a que estemos atentos a las necesidades de nuestros clientes, motivo por el cual debemos estar atentos a los nuevos aportes que nos ofrece la psicología para ofrecer mejor servicio a nuestros clientes, pues las técnicas de este proceso están siempre en proceso de actualización, como por ejemplo, recurrir a las nuevas tecnologías, principalmente a la inteligencia artificial que ayuda a mejorar los procesos, teniendo en cuenta que todo está ligado, se trabaja de manera sistemática, coordinada (Romero, 2016). Esto es así porque está ligada a la selección de personal, al onboarding y a la capacitación, llegando a tener impacto en la retención de los talentos y a evitar la movilización para que los clientes cuenten siempre con las personas que están de acuerdo al perfil que necesitan.

Por otro lado, Huayta (2024) sostiene que el reclutamiento permite a las empresas captar a personas bien calificadas para que aporten eficientemente a brindar buenos servicios, además ayuda a identificar personas talentosas que ayudarán al centro laboral a destacarse sobre los demás y que los clientes estén siempre satisfechos, para esto es preciso que una vez incorporados al lugar de trabajo se cumpla con lo ofrecido, de no ocurrir esto se corre el riesgo que se

presenten renuncias, lo que significa que los trabajadores renunciando no se expresan bien de la organización porque no cumple lo prometido. Afirma que es preciso utilizar las tecnologías de la misma organización para que los interesados sepan que el centro de trabajo al que aspiran ingresar es atractivo. Otra manera de atraer personas es organizar ferias en instituciones universitarias, o de educación superior porque es ahí desde se pueden rescatar talentos.

En lo que concierne a la selección de personal, se trata de captar a la persona idónea para que cubra un puesto de trabajo donde el nuevo trabajador aporte y, de ser posible, marque la diferencia, enseñe a sus demás compañeros y aporte significativamente para que la organización destaque. Es un proceso donde no solo es importante evaluar el currículo del postulante y la experiencia que debe tener para ocupar un lugar, es necesario conocer a la persona, sus valores, normas, principios, su manera de ser porque deberá contribuir a generar un buen clima laboral (Boza, 2024) complementa que la aplicación de pruebas psicológicas actuales y estandarizadas servirán como apoyo para seleccionar con seguridad entre los candidatos para elegir al que reúne el perfil que se espera; es preciso tener presente el perfil del puesto para que el postulante se adapte rápidamente a su nuevo centro laboral. Tampoco se descuidan las habilidades que debe contar el postulante para que haga las cosas bien; recordemos que el comportamiento del nuevo trabajador será un estímulo para sus compañeros, pues con su conducta ayudará a surgir a la empresa, además que contribuirá a mejorar el clima laboral. Si tiene un talento especial servirá como apoyo para más adelante se forme como líder o como guía para ayudar a los demás. Como vemos, seleccionar a una persona es de mucha responsabilidad, pues no solo contribuye a brindar un mejor servicio y a estimular a sus compañeros para que se identifiquen con la organización y estén siempre comprometidos.

Con relación al onboarding, diremos que cuando un trabajador ingresa a laborar en una organización siempre va a estar a la expectativa así tenga referencias de primera fuente o hayan amigos suyos laborando, teniendo en cuenta que hay ilusiones por haber sido seleccionado en el puesto de trabajo donde tendrá la oportunidad de desarrollarse y, tal vez, permanecer muchos años y así asegurar a su familia estabilidad económica, aún más, contar con una jubilación tranquila; es así que cuando una persona se incorpora a un centro laboral tiene muchas expectativas, desea saber si la organización va a cumplir con el ofrecimiento que le prometieron, sobre todo en cuanto a su desarrollo, capacitación constante, buen clima laboral y estabilidad, esta última es lo que permite que el trabajador se identifique con su centro laboral y esté comprometido, lo que se refleja en la productividad. Por eso, es preciso que desde el primer momento que el nuevo hombre llega a trabajar se debe planificar muy bien para recibirlo, a esto se le denomina onboarding. Esta actividad no solo consiste en presentar a los que recién se incorporan a sus nuevos compañeros de trabajo. Se trata de hacerles un acompañamiento a mediano y largo plazo, irles haciendo un acompañamiento desde que ingresan hasta que terminan de adaptarse completamente, cada organización lo hace de acuerdo a su realidad.

Villalobos (2021) refiere que esta técnica es un proceso de aprendizaje continuo donde se plantea los objetivos de la organización y qué es lo que se desea alcanzar, se tiene en cuenta las estrategias que se va a utilizar para ofrecer servicios de calidad y así llegar a la mayor productividad posible. Se le explica la visión, misión, fines, principios, historia, motivación que generó su fundación, el funcionamiento de la empresa, el horario de trabajo, momentos de descanso, clientes importantes, aniversario de la empresa, etc. De manera complementaria se les

explica cuáles son las funciones que cada uno va a tener, quiénes serán sus nuevos compañeros con los que van a trabajar, se les deberá presentar a los líderes y coordinadores a quienes deberá consultar si tienen alguna duda. Luego que se termina este proceso, que es una inducción, se inicia la etapa de seguimiento para tener la seguridad que el trabajador se está desempeñando de manera adecuada y que ha comprendido bien las instrucciones; es importante identificar si se siente a gusto, qué problemas tiene.

Amortegui et al. (2021) recomienda que desde el inicio se debe ser claro con el trabajador en cuanto a las funciones y responsabilidades del trabajo que va a desempeñar, transmitir la cultura, objetivos y valores del centro laboral para que el trabajador se identifique, enseñarle con quién debe contar para presentar alguna duda, el empleado debe sentirse seguro, trabajar con dedicación, aportando todo lo que pueda dar, para esto es importante hacer un buen proceso de inducción; se observa poca rotación de personal y se retiene al talento, verá a la organización como una oportunidad para su desarrollo personal y seguridad para su familia. El resultado final será crear un equipo que esté motivado en su trabajo y comprometido con su organización.

Respecto a la capacitación para los trabajadores, informamos que Tong (2020) refiere que los trabajadores buscan centros laborales que les aseguren estar actualizados en los avances relacionados a su desempeño porque los va a llevar al desarrollo y, por lo tanto, a su superación personal, complementa diciendo que también se beneficia la organización porque los conocimientos los va a llevar a la práctica. Resulta que algunas organizaciones consideran que la capacitación implica gastar, cuando en realidad están invirtiendo para tener personal cada vez mejor capacitado porque eso se va a ver reflejado en la productividad y la marca se va a consolidar debido a la calidad del servicio que se presta, en la medida que el trabajador se

desarrolla habrá mayor compromiso con el centro laboral, difícilmente abandonará su puesto de trabajo, así le ofrezcan mejores salarios en otro lugar porque no solo son capacitados sino que les proporcionan un salario justo y de forma puntual, reconociéndoles sus derechos; por eso, recomienda que si se quiere retener a los trabajadores, sobre todo a los que más destacan, es preciso capacitarlos de acuerdo a lo que necesitan (Álvarez et al., 2018) y darles los instrumentos, y herramientas, para que desempeñen su labor de manera eficiente. Si no se les capacita se corre el riesgo que los trabajadores busquen mejores lugares, el costo, debido a la rotación, es alto porque se tiene que convocar a nuevamente para cubrir los puestos dejados y volver a hacer el onboarding; es decir, empezar de nuevo. Como vemos, si se trata de retener el talento es preciso capacitarlos para que se desarrollen y el clima laboral sea bueno, con esto estamos satisfaciendo a los deseos del trabajador estar siempre actualizado. Si a esto le agregamos el salario emocional, es decir, reconocimiento por su buen desempeño, otorgarle algún tipo de estímulo, que su familia sepa lo bien que se está desempeñando, diplomas, ascensos, etc. se podrá observar cambios favorables a favor de la organización y cada uno de los trabajadores se esforzará por sacar a su centro laboral adelante.

Una organización será exitosa en la medida que sus trabajadores estén bien tratados, reciban salarios justos, tengan buen incentivo, para esto, previamente, es necesario que estén capacitados, pero que sea de manera continua. Es preciso saber escuchar a cada uno por son ellos los que tienen la necesidad de tener mejores conocimientos, por su parte, la organización también se interesará por darles lo que necesitan, así, poco a poco se descubrirán nuevos talentos y se retiene a los que ya están dentro.

## **1.1. Trayectoria de la autora**

### **Datos personales**

Nombre: Melissa Geraldine Chirinos Martínez

DNI: 48276192

Fecha de nacimiento: 08 de junio del 1993

Domicilio: Av. Fray Bartolomé de las Casas 280. San Martín de Porres, Lima - Perú.

Correo Electrónico: melissa893@outlook.com

### **Estudios superiores**

2010 – 2015: Universidad Nacional Federico Villarreal - Bachiller en Psicología.

2016-2017: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas- Programa Especializado en gestión del factor humano

2015: CENTRUM PUCP - Curso de Gestión de Indicadores de Recursos Humanos

### **Logros profesionales:**

2021: Implementación del programa de Onboarding en los colaboradores del área corporativa

2022: Implementación del programa de referidos en todos los negocios de la Corporación

### **Prácticas Preprofesionales e Internado**

Fecha: mayo 2013 – febrero 2014

Empresa: Atento Perú

RUC: 20414989277

Área: Gestión de personas

Condición: Practicante Pre - Profesional de Reclutamiento y selección

### **Funciones**

- Publicación y filtro curricular en las distintas bolsas laborales.
- Entrevistas por competencias
- Coordinar entrevistas y hace seguimiento a los procesos del área.
- Aplicación y corrección de pruebas psicométricas y proyectivas para convocatorias internas y externas.
- Verificación de documentos de los ingresantes, elaboración y entrega de file para las codificaciones correspondientes.
- Coordinación con los jefes de servicio para los requerimientos de personal.
- Participación en ferias laborales.
- Presentación de la terna al cliente.
- Seguimiento de los indicadores de rotación, calidad y puntualidad en el reclutamiento, en los procesos y servicios de apoyo.
- Encuestas de salida y análisis del mismo para presentación de indicador de Rotación temprana.
- Brindar la información y acompañamiento el programa “Supervisitas” a los Supervisores de la Gerencia asignada
- Coordinar con el área de compensaciones el ingreso de los candidatos • Dictar la inducción a los colaboradores nuevos de cada servicio.

Fecha: abril 2014 – enero 2016

Empresa: Cencosud Perú S.A

RUC: 20517905454

Área: Recursos Humanos

Condición: Practicante de reclutamiento y selección

### **Funciones**

- Apoyo en la selección mediante entrevistas y dinámicas grupales en los puestos administrativos de los sub negocios de supermercados Wong y Metro.
- Verificación en el SAP
- Aplicación de pruebas psicométricas y proyectivas.
- Publicación de las ofertas laborales en las diversas bolsas de trabajo.
- Envío de las pruebas psicométricas virtuales.
- Solicitar referencias laborales de los candidatos en el pre filtro.
- Citación y seguimiento de los postulantes.
- Entrevistas masivas para las posiciones operativas de las tiendas Wong y Metro en diversos puntos de Lima.
- Encargada de consolidar y enviar la base de datos de las cajeras de Wong y Metro.
- Apoyo en la cartera de mandos medios o cargos que requieran especialización técnica.
- Apoyo en las entrevistas y verificación en el sistema EXCHANGE en el personal de Banco Cencosud.

### **Experiencia Profesional y laboral**

Fecha: febrero 2016 – marzo 2018

Empresa: Cencosud Perú S.A

RUC: 20517905454

Área: Recursos Humanos

Cargo: Asistente de reclutamiento y selección

### **Funciones**

- Encargada de los procesos de selección en el sub negocio de supermercados de la zona centro, norte y oeste.
- Coordinar los cambios e informar sobre el proceso de los requerimientos con los jefes de recursos humanos.
- Responsable de dictar charlas sobre el proyecto “Mi Carrera” a los gerentes, jefes de división, jefes de formatos y asistentes sociales en las diferentes tiendas de Lima
- Atención a las consultas de los Clientes respecto al estado de sus requerimientos
- Seguimiento del status del indicador de selección.
- Encargada del seguimiento de las cajeras durante la entrevista con el gerente de tienda, documentar sus comentarios y evaluaciones.
- Recepción de la documentación solicitada a los postulantes y armado de legajos bajo los estándares establecidos.
- Gestionar algún cambio en el requerimiento con el jefe de personal de cada tienda solicitante.
- Seguimiento del proceso de reingreso.
- Digitación y manejo del sistema People Soft.
- Evaluaciones masivas en las diferentes tiendas de Lima y aplicación de pruebas psicométricas y proyectivas.
- Implementar nuevas herramientas para los procesos del área.

- Realizar el status semanal de los requerimientos

Fecha: abril 2018-junio 2019

Empresa: Media Commerce Perú

RUC: 20522259064

Área: Talento Humano

Cargo: Analista de talento humano

### **Funciones**

- Encargada del cálculo y revisión de la planilla de todas las sedes de la corporación mediante el sistema Startsoft.
- Elaborar los contratos según modalidad y memorándums como medida disciplinaria
- Controlar la asistencia y horas extras mediante el sistema.
- Calcular las horas extras y pagos de comisiones.
- Registrar los descansos médicos, elaboración de expedientes por subsidios según contingencia y licencias por maternidad.
- Ejecutar y promover en sede las capacitaciones corporativas mensuales para los colaboradores.
- Realizar el proceso y entrega de las liquidaciones.
- Explicar y entregar las boletas de pago mensual dentro del plazo establecido
- Ingresar los descansos médicos.
- Realizar el alta, baja o modificación de información de los colaboradores en TREGISTRO.
- Gestionar las aperturas de cuenta sueldo y de cuenta por CTS.

- Realizar la declaración de información, pago y renovación de EPS, SCTR, Seguro Vida Ley de MAPFRE, en coordinación con el bróker.
- Coordinar con el área contable los egresos realizados de planilla para cuadrar los asientos contables.
- Elaborar el plan de capacitación en base al área, coordinado con los directores respectivos.
- Encargada de la declaración y pago de AFPNET y PDTPLAM
- Elaborar y calcular las gratificaciones por Fiestas Patrias y Fiestas Navideñas, CTS y demás beneficios.
- Coordinar con las áreas la solicitud de requerimiento de personal
- Publicación en bolsas laborales, y entrevista por competencias.
- Gestionar el ingreso del personal
- Encargada de mantener actualizada y hacer seguimiento a la base de vacaciones de los colaboradores de la empresa.
- Calcular el monto a retener por la renta de 5ta categoría de los trabajadores afectos.
- Responsable de los procesos de inducción corporativa la organización.
- Coordinar con la sede principal (Colombia) las modificaciones y mejoras continuas del área y enviar los reportes solicitados.

Fecha: junio 2019 – Actualmente

Empresa: Corporación E. Wong

RUC: 20504912851

Área: Administración de personal

Cargo:           Analista de reclutamiento y selección

### **Funciones**

- Realizar el levantamiento de perfil con el área solicitante
- Publicar ofertas de empleo en las diferentes bolsas de trabajo e instituciones para la búsqueda de candidatos.
- Realizar el filtro curricular y telefónico de los candidatos.
- Coordinar y programar evaluaciones psico laborales de candidatos contactados.
- Realizar las entrevistas por competencias a los candidatos de todos los negocios de la corporación
- Verificar lineamientos, antecedentes y referencias de los candidatos evaluados.
- Elaborar informes y/o reportes de los candidatos preseleccionados
- Coordinar y programar la entrevista y/o prueba técnica con el área solicitante y alta dirección •Coordinar, programar y hacer seguimiento de las evaluaciones médicas ocupacionales
- Solicitar y coordinar la entrega de documentación requerida para la contratación del candidato
- Coordinar con la encargada de recursos humanos de cada negocio para la entrega de documentos
- Coordinar con el área de Capacitación y desarrollo para el proceso de inducción
- Asegurar la programación y asistencia a la inducción del candidato seleccionado.
- Coordinar las evaluaciones de potencial del personal interno de la organización
- Brindar el feedback respectivo al personal interno evaluado.

- Actualizar los HeadCount de los diferentes negocios de manera semanal.
- Proponer y ejecutar estrategias de Reclutamiento y Selección
- Elaborar status de avance de los procesos de selección
- Implementar el programa de Onboarding y realizar el proceso en los candidatos administrativos
- Implementar el programa de referidos y hacer el seguimiento de los candidatos mediante la plataforma Kissflow

## **1.2. Descripción de la empresa**

### **1.2.1. Razón social**

Corporación E. Wong

### **1.2.2. Tipo de institución**

Sociedad Anónima Cerrada. Las oficinas centrales están ubicadas en la calle 7, número 229, Rinconada Baja- La Molina, Lima. RUC: 20601970610. El número de teléfono es el (01) 2021111.

### **1.2.3. Reseña histórica y descripción de la organización**

El Diario *Gestión* (2023) hizo un recuento de los acontecimientos más importantes de la Corporación, se afirma que en 1942 don Erasmo Wong y su esposa, Angela Lu Vega, abrieron una tienda en la avenida Dos de Mayo del distrito de San Isidro, siempre contaron con la ayuda de sus hijos quienes se turnaban después de los estudios, su visión era convertirla en la mejor de Lima; poco a poco fueron creciendo hasta llegar a tener, además, comestibles, embutidos y artículos para el hogar; se preocuparon por ofrecer un excelente servicio. En 1970 decidieron formar una tienda que compita con los grandes supermercados de la época, les fue muy bien y

empezó a formarse un emporio con varios locales, incluyendo a las tiendas Metro, mientras que la competencia cerraba sus locales; para fines 1999, los Wong contaban con un total de 15 supermercados, inclusive a nivel nacional, llegando a sumar 44 tiendas. Sin embargo, en el 2005 los hermanos anunciaron el cierre de sus tiendas que fueron compradas por empresarios chilenos. Después de la venta del Grupo de supermercados Wong a la chilena Cencosud, los hermanos Wong liderados por los hermanos Erasmo formaron la Corporación E. Wong para agrupar sus demás empresas. En 2009 inauguró el centro comercial Plaza Norte en el distrito de Independencia. En 2010 la Corporación compró el terminal Fiori y lo convirtió en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte. Ese mismo año obtuvo el control de la Azucarera Andahuasi. En 2011, en el departamento de Madre de Dios, adquirió la empresa Madecare. En el 2013 adquirió la microfinanciera Nueva Visión para volverlo en sucursal de la Caja Prymera, una caja rural que el Grupo Wong compró en el 2000. En 2014 lanzó el restaurante de comida al peso Don Buffet y la librería Entre Páginas. En octubre de 2015 adquirió la pollería Mediterráneo Chicken y la convirtió en una cadena *fast food* con variedades. Ese mismo año adquirió la mayoría de acciones del canal de televisión Willax. En 2016 inauguró el centro comercial Mall del Sur en el distrito San Juan de Miraflores. En 2021 los hermanos Wong formalizan su disolución con la intención de que cada uno de sus miembros realice actividades empresariales por separado conservando los que los caracterizan.

Tras la venta del Grupo de supermercados Wong a la empresa chilena Cencosud, los hermanos Wong, bajo el liderazgo de Erasmo, crearon la Corporación E. Wong para gestionar sus demás negocios. En 2009, inauguraron el centro comercial Plaza Norte en el distrito de Independencia.

En 2010, CEW adquirió el terminal Fiori y lo transformó en el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte.

En 2011, en el departamento de Madre de Dios, compró la empresa Maderacre, con el éxito esperado.

En 2013, adquirió la microfinanciera Nueva Visión, que posteriormente convirtió en una sucursal de la Caja Prymera, entidad que el Grupo Wong había comprado en el año 2000.

En 2014, lanzó el restaurante de comida al peso Don Buffet y la librería Entre Páginas.

En octubre de 2015, adquirió la pollería Mediterráneo Chicken y la expandió como una cadena de restaurantes con diferentes opciones de comidas. Ese mismo año, la compañía obtuvo la mayoría de acciones del canal de televisión Willax.

En 2016, inauguró el centro comercial Mall del Sur en el distrito de San Juan de Miraflores. Además, en ese año abrió la panadería Panisteria en Plaza Norte y Mall del Sur.

En 2021, los hermanos Wong anunciaron su separación empresarial para que cada miembro emprendiera de manera independiente. No obstante, la empresa continuó bajo la gestión de Erasmo Wong y sus hijos. Ese mismo año, se lanzó la Tarjeta W, una tarjeta prepago oficial de sus centros comerciales.

Las empresas que se encuentran dentro de la corporación E. Wong son las siguientes:

- Gelan S.A: dedicada al rubro de Construcción y prestación de servicios desde 1995.
- Azucarera Andahuasi: Empresa agraria dedicada a la producción de azúcar. Fundada en 1996.
- Río Pativilca S.A.: Compañía dedicada a la producción de diversos cultivos. Desde 1996.
- Caja Prymera: Entidad microfinanciera fundada en 1997.

- Maderacre: Dedicada a la producción sostenible de madera peruana desde 2002.
- Plaza Norte: Centro comercial ubicado en Lima Norte que opera desde el 2009.
- Willax: Canal de televisión abierta lanzado en el 2010.
- Mall del Sur: Centro comercial ubicado en Lima Sur, inaugurado desde el 2016.
- Mediterráneo: Restaurante dedicado a la venta de pollo a la brasa y stands de frituras.
- Panistería: Panadería y pastelería.
- Don Buffet: Negocio dedicado a la venta de comida bufé o al peso, ubicado en los patios de comida de los centros comerciales.
- Entre páginas: Librería ubicada en los centros comerciales.
- Teatro Plaza Norte: Sala de teatro ubicada en el referido centro comercial, con capacidad para 600 espectadores
- Expomotor: Concesionario de automóviles ubicado en ambos centros comerciales.
- Gran Terminal Terrestre Plaza Norte: Terrapuerto ubicado en el centro comercial del mismo nombre.

**A. Misión.** Exceder las expectativas y sorprender a los clientes, con colaboradores orgullosos de pertenecer a nuestra gran familia. Ser excelentes socios comerciales de nuestros operadores y proveedores. Crear valor para los accionistas y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

**B. Visión.** Ser una organización líder con nivel de competencia mundial.

**C. Valores.** Los valores que cultivamos permiten que tengamos un trabajo en conjunto amando lo que hacemos, por eso cultivamos los siguientes valores:

- Optimismo, basado en un trabajo en conjunto, amando lo que hacemos.

- El cliente es nuestra razón de ser.
- Nuestra gente es lo más importante.
- Excelencia y desempeño superior.
- Innovación constante.

**D. Principios culturales.** Priorizamos la búsqueda de personas talentosas, motivadas y apasionadas por lo que hacen. Creemos en el poder de un equipo diverso y comprometido, donde cada miembro tiene la oportunidad de crecer profesionalmente y hacer una diferencia real.

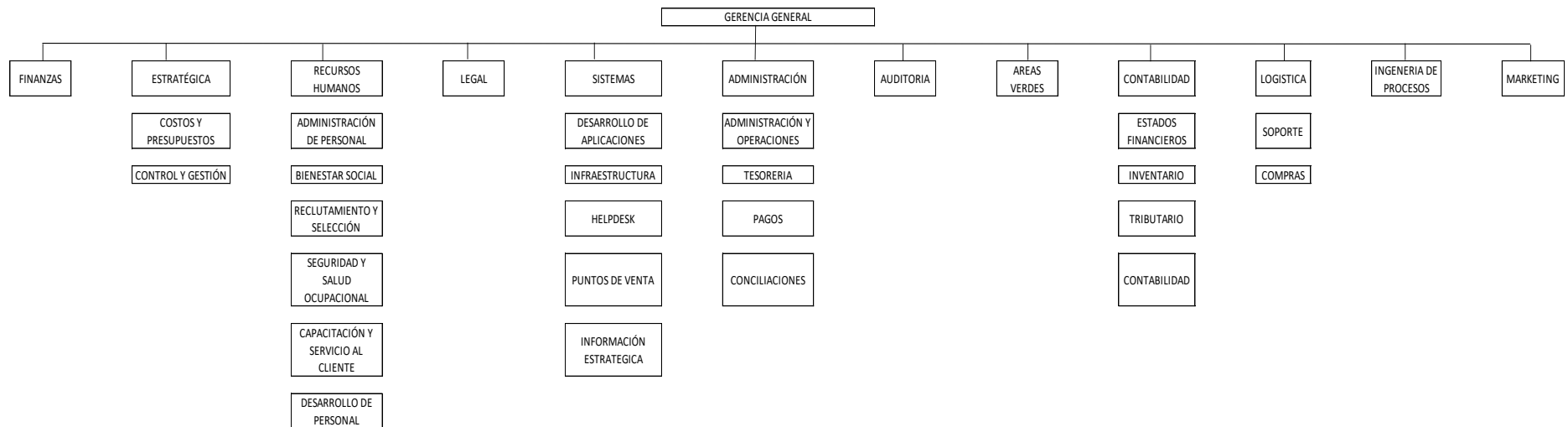
**E. Lineamientos estratégicos.** Consideran que la clave del éxito es el conocimiento del cliente; sin descuidar la organización de las tiendas, donde cada cosa tiene su lugar y los productos que ingresan deben salir a la brevedad posible, es así que todo debe estar en movimiento.

**F. Principios.** Es preciso delegar la capacidad organizativa a los directivos; utilizar el método científico para determinar el modo más eficiente para realizar el trabajo. Seleccionar a las mejores personas para el mejor desempeño en las distintas funciones, así como capacitar a los trabajadores de manera continua.

### 1.3. Organigrama de la Corporación E. Wong

**Figura 1**

*Organigrama de la Corporación*



## **1.4. Áreas y funciones desempeñadas**

### ***1.4.1. Reclutamiento***

Todas las organizaciones desean contar con personal altamente calificado para garantizar servicios de calidad y tener un posicionamiento en el rubro de su competencia, es a partir de aquí que se recurre al reclutamiento para motivar a las personas interesadas en ser miembros de una empresa y así puedan alcanzar una vacante previa selección de personal. Este proceso se inicia cuando existe la necesidad en el área correspondiente, no se trata de incorporar a una persona por el supuesto que en otras organizaciones sí existe, la plaza a contratar se debe justificar desde el perfil que debe tener la persona a ser incorporada al centro laboral. Cuando el reclutamiento es bien planificado se presentará la mayor cantidad de personas a cubrir el puesto que se ha ofrecido. Chahuasoncco (2023) recomienda que antes de iniciarse el proceso de reclutamiento es preciso saber si existe alguna persona dentro de la organización para que cubra el puesto, lo que es importante y reforzante para los trabajadores porque se sienten que son valorados y promovidos a puestos importantes y de mayor responsabilidad, solo cuando dentro de la organización no existen personas que ocupen ese puesto se debe recurrir al reclutamiento, siempre pensando que quien ingrese a laborar establezca la diferencia; es decir, que aporte más, mejore el clima laboral y que no se sienta más que sus demás compañeros. Se ha observado que cuando llega algún trabajador nuevo que no cumple con las expectativas de la organización, ocurre malestar, reclamos y hasta se sospecha que hay cierta preferencia hacia esa persona, todo esto afecta el clima laboral. Como vemos, este proceso es de mucha importancia en el centro laboral porque a través de este procedimiento se atraen a las personas con los mejores perfiles para fortalecer el capital humano y así se puedan lograr los objetivos propuestos.

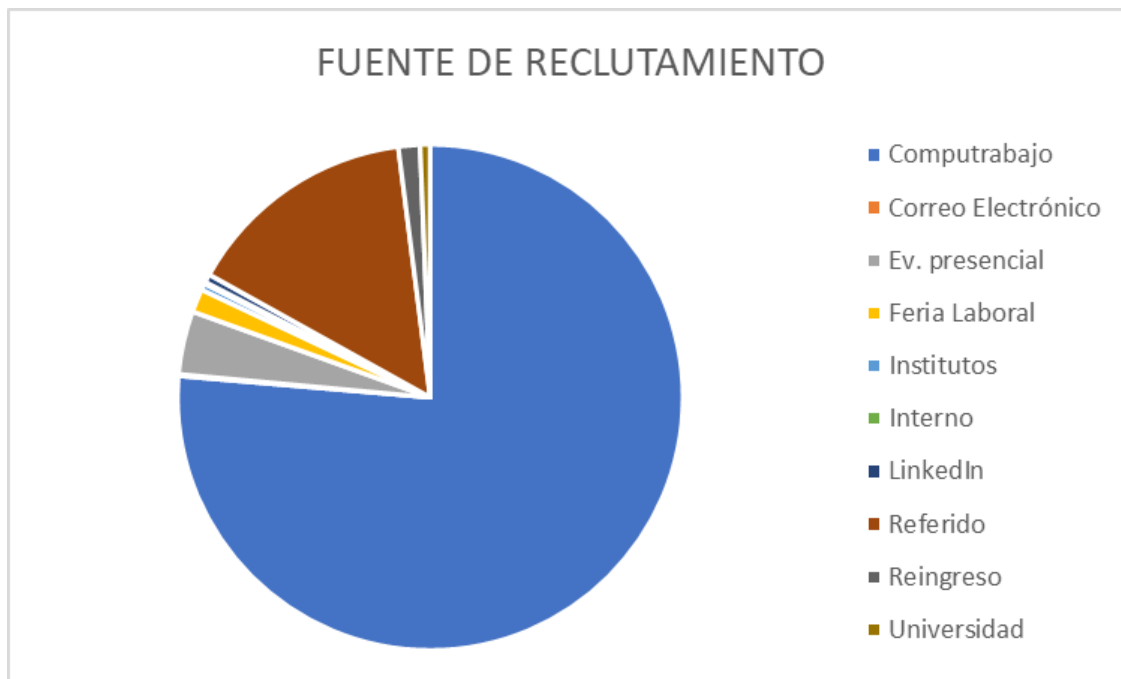
Torres (2020), afirma que para que exista un buen reclutamiento se deben proponer procedimientos y estrategias bien planificados, con esto se logrará que la empresa se ubique mejor en el mercado y sea competente con las demás organizaciones. Esto se debe complementar con la entrevista para seleccionar a los mejores que se hayan presentado, siempre recordando que no se trata solo de elegir al mejor, es preciso identificar sus habilidades, personalidad, disposición para adaptarse rápidamente, ayudar al clima laboral. Sabiendo que se cuenta con los mejores trabajadores va acompañado no solo de cumplir con el perfil para ocupar el puesto sino también con el aspecto actitudinal, lo que contribuye a mejorar la calidad.

Es en este proceso, del reclutamiento, cuando se ve la eficiencia del área de recursos humanos y logren sus metas; todo esto se materializa cuando los trabajadores hacen carrera larga dentro y de la empresa a la vez que se observa poca movilidad, lo que significa que los trabajadores laboran en un buen clima laboral, se identifican con la organización comprometiéndose a estar siempre dispuestos a colaborar con sus compañeros.

Un dato complementario es la importancia que el área de recursos humanos tenga conocimiento y dominio de las redes sociales, pues es aquí desde donde los psicólogos que laboran en el área de recursos humanos tienen bastante información porque pueden identificar personas que a veces no se enteran que hay convocatorias, por lo tanto, pueden invitar a quienes podrían tener el perfil que se está buscando, con esto se está ahorrando tiempo y los candidatos, a pesar que podrían estar laborando en otras organizaciones, pueden ser invitados, ya dependiendo de ellos si aceptan la invitación a presentarse. Por otro lado, la organización debe contar con páginas en Facebook y en todas las redes sociales donde pueden colocar avisos para atraer a personas y se publique lo relacionado a la organización.

**Figura 2**

*Fuente de reclutamiento, octubre 2024*



**Tabla 1***Procesos cubiertos en el negocio de plaza norte*

INFORMACION DEL PROCESO				FECHAS DE PROCESOS							STATUS DE PROCESO	FUENTE DE RECLUTAMIENTO
NEGOCIO	TIPO DE REQUERIMIENTO	TIPO DE PUESTO	PUESTO	FECHA ENVIO AREA USUARIA	FECHA ENVIO ALTA DIRECCION	FECHA ENVIO PERSONAL	FECHA INDUCCION / INGRESO A LA OPERACION	DURACION DIAS CALENDARIO	DURACION DIAS UTILES	Dentro de plazo de cobertura		
Plaza Norte	Reposición	Operativo	Supervisor de Tarjeta W - Plaza Norte	26/12/2023		28/12/2023	4/01/2024	15	12	No	Cubierto	Referido
Plaza Norte	Reposición	Administrativo	Practicante de arquitectura			30/01/2024	5/02/2024	1	2	Si	Cubierto	Computrabajo
Plaza Norte	Reposición	Administrativo	Abogado								Suspendido	Computrabajo
Plaza Norte	Reposición	Administrativo	Abogado	13/02/2024	20/02/2024	21/02/2024	4/03/2024	18	13	No	Cubierto	Referido
Plaza Norte	Reposición	PCD	Cajera Parking (PCD)			6/03/2024	14/03/2024	373	268	No	Cubierto	Feria Laboral
Plaza Norte	Cupo nuevo (perfil)	PCD	Almacenero (PCD)			8/03/2024	11/03/2024	1	2	No	Cubierto	Feria Laboral
Plaza Norte	Cupo nuevo (perfil)	Técnico / Especialista	Técnico de mantenimiento de ascensores								Suspendido	Computrabajo
Plaza Norte	Reposición	PCD	Controlador (PCD)			19/03/2024	21/03/2024	421	302	No	Cubierto	Computrabajo
Plaza Norte	Reposición	Operativo	Controlador			5/01/2024	8/01/2024	21	16	No	Cubierto	Correo Electrónico
Plaza Norte	Reposición	PCD	Auxiliar de Servicio al Cliente (PCD)					08/11/1776	-32125		Desistió - No fue a EMO	Feria Laboral
Plaza Norte	Reposición	Administrativo	Practicante de Marketing								Desistió - No aceptó oferta salarial luego de aprobar etapa final	Referido

**1.4.2. Selección de personal**

La corporación a la que pertenezco tiene muchos centros laborales que es necesario conocer porque constantemente están solicitando a nuestra área, recursos humanos, presentarles a trabajadores que tengan el perfil para ser contratados, dependiendo de quien lo solicite, lo que significa tener el conocimiento de cada uno de los integrantes de la corporación porque en cualquier momento nos solicitan reclutar a personas para que se desempeñen dentro de ellos. No es solo elegir al mejor candidato, es preciso saber qué puesto va a desempeñar, conocer muy bien el centro laboral que lo está solicitando, qué tipo de servicios realizará la persona a contratar.

Cabe resaltar que no solo es contratar, sino que la persona se adapte rápidamente a su puesto de trabajo, el compromiso que tenga. Como sabemos, algunas de las empresas que son parte de la corporación E. Wong son: Retail (Plaza Norte y Mall del Sur), Transportes (concesionario de automóviles dentro de centros comerciales) Cultura, (librerías, teatros) Restaurantes (Mediterráneo, panaderías, Flora y Fauna, Don Bufet), Financieras (Caja Prymera), Inmobiliarias (Gelán S.A., Inmoviliaria Elemento), Medios de comunicación (Willax), Industrias (Maderacre, Andahuasi, Azucarera El Ingenio, Río Pativilca, Paramonga, etc., que significa estar siempre atentos a prestar nuestros servicios y anticiparnos a los que nos puedan solicitar.

Justiniano y Roque (2018) recomiendan que en la selección de personal se debe tener en cuenta la responsabilidad social de cada una de las organizaciones que forman parte de la corporación porque si bien cada centro laboral busca tener ingresos para cubrir sus planillas, muchas de ellas invierten sus ingresos para beneficio de la comunidad, identificándose con instituciones que brindan apoyo a personas que lo necesitan, ya sea de alimentos, educación, medio ambiente o de alguna asistencia necesaria. Por tal motivo, la oficina de recursos humanos donde laboro está atenta a todas las normas que cada una de las organizaciones que forman parte de la corporación tienen, lo que hace más importante nuestras funciones porque hacemos seguimiento de la manera como se conducen, si cumplen las normas y actúan de manera ética, lo que no significa que seamos controladores, sino que va a ayudar a explicar los perfiles que necesitan cada una de las personas que integran la corporación. Algo que caracteriza a la corporación es su responsabilidad social.

Pazos (2020) sostiene que utilizando las redes sociales para ubicar al personal idóneo que se está deseando, a la vez que, al publicarse en la plataforma de la corporación, siempre habrá

personal interesado en presentarse; además, se tiene la oportunidad de ingresar a otras preformas de diferentes organizaciones y desde ahí se puede contactar a personal que nos interese, también se pueden tener personas en cartera para que el día que sea necesario. Esta manera, que va acompañada con el reclutamiento, contribuye a la selección de personal porque nos permite identificar a la persona que deseamos revisando su perfil y así determinar a qué organización se le puede ubicar.

**Figura 3**

*Requerimientos de selección*



**Tabla 2***Postulantes por áreas*

FUENTE DE RECLUTAMIENTO	POSTULANTES
Computrabajo	717
Correo Electrónico	1
Ev. presencial	38
Feria Laboral	14
Institutos	4
Interno	1
LinkedIn	5
Referido	140
Reingreso	13
Universidad	6

**Tabla 3***Evaluaciones masivas en el mes de enero 2025*

Hora de Evaluación	Fecha de evaluación	Candidatos Recomendables	Candidatos No recomendables			
				Horarios	Evaluación Psicolaboral	Expectativas salariales
8:00 a. m.	2/01/2025	2	1	-	1	-
8:00 a. m.	3/01/2025	5	2	-	-	2
8:00 a. m.	7/01/2025	2	0	-	-	-
8:00 a. m.	8/01/2025	14	1	-	1	-
8:00 a. m.	9/01/2025	2	1	-	1	-
8:00 a. m.	10/01/2025	7	5	3	-	2
8:00 a. m.	14/01/2025	4	1	-	1	-
8:00 a. m.	15/01/2025	8	1	-	1	-
8:00 a. m.	16/01/2025	2	0	-	-	-
8:00 a. m.	17/01/2025	6	3	-	3	-
8:00 a. m.	20/01/2025	1	0	-	-	-
3:00 p. m.	20/01/2025	1	1	-	1	-
8:00 a. m.	21/01/2025	3	1	-	1	-
3:00 p. m.	21/01/2025	1	1	-	-	1
8:00 a. m.	23/01/2025	3	2	-	2	-
3:00 p. m.	23/01/2025	1	0	-	-	-
8:00 a. m.	24/01/2025	5	7	-	5	2
3:00 p. m.	24/01/2025	2	3	3	-	-
8:00 a. m.	27/01/2025	1	0	-	-	-
3:00 p. m.	27/01/2025	2	4	2	2	-
8:00 a. m.	28/01/2025	2	1	-	-	1
3:00 p. m.	28/01/2025	3	4	-	4	-
8:00 a. m.	29/01/2025	4	2	2	-	-
3:00 p. m.	29/01/2025	5	2	-	2	-
8:00 a. m.	31/01/2025	2	4	-	4	-
3:00 p. m.	31/01/2025	4	2	-	2	-
Total		92	49	10	31	8

### ***1.4.3. Onboarding***

Todas las personas tienen expectativas, en el primer día, cuando van a desempeñar algún trabajo porque no saben quiénes irán a ser sus nuevos compañeros, jefes, la manera que será recibido, el clima laboral, la cultura de la organización, etc. Es así que se lleva a cabo este proceso que consiste en integrar al nuevo trabajador, prepararlo para un buen desempeño y que su productividad sea la esperada, consiste en preparar al nuevo trabajador para que se adapte totalmente a la organización y así evitar más adelante rotaciones. En la medida que el nuevo trabajador sienta que es aceptado, su proceso de integración será rápido. Si encuentra una barrera invisible donde sienta rechazo, celos por parte de los nuevos trabajadores, poco cumplimiento de lo que le ofrecían, será difícil que su producción sea la esperada, ante esto buscará retirarse a la brevedad posible. Los gerentes, o jefes de áreas deberán saber que el nuevo trabajador no tiene un proceso de adaptación necesariamente rápido, por lo que es necesario saberlo esperar. Es aquí cuando se inicia el proceso de incorporación del nuevo trabajador.

Juárez y Trelles (2021) dan bastante importancia al reclutamiento, selección y al onboarding; los dos primeros permiten captar a los mejores talentos, el tercero consiste en saber retenerlos porque si el nuevo trabajador no se siente satisfecho es muy probable que esté buscando otras oportunidades, lo que significaría volver a iniciar el proceso, así como la adaptación, con el resultado de haber desaprovechado el tiempo y la inversión que se hizo en la incorporación. Para evitar la rotación del personal es preciso saber integrar al nuevo personal, para lo cual es necesario tener planificado desde la manera como se les va a recibir. Todo esto se mide a través del proceso de rotación, a menor rotación podemos deducir que el trabajador se encuentra satisfecho e identificado con la organización, que se materializa en la producción

como consecuencia del compromiso con su centro laboral. Cuando el trabajador está bien integrado se siente parte de su nueva familia, se le considera bien adaptado, competitivo, dispuesto a hacer frente a cualquier desafío.

En cada uno de los casos es preciso tener conocimiento de cada uno de los nuevos integrantes, darles una bienvenida delante del personal que ya viene laborando proporcionarles su seguridad y los datos del banco donde se les va a depositar su dinero, horarios de trabajo, explicarles los manuales que son parte de la organización, explicarles la visión, misión, valores, cultura, historia, etc. Otro aspecto importante es entregarles los tipos de uniformes que usarán y los equipos necesarios para su trabajo, siempre dependiendo de la labor que van a cumplir (oficina, espacios abiertos, seguridad, limpieza, obreros, empleados. Una buena oportunidad es mostrarles los espacios del nuevo centro laboral y a la vez irles presentando a los trabajadores que ya vienen laborando, alguno de ellos les deberá dar la bienvenida y los felicitarán por haber obtenido una vacante. Es preciso, al inicio, asignarle una persona a quien se pueda acercar para despejar alguna duda. Esta etapa, de inducción, puede tener una duración de hasta treinta días. Los primeros días son importantes, recordemos que las primeras impresiones contribuyen a una buena relación, por lo general se termina con un almuerzo de bienvenida con la presencia de todos los gerentes, cada uno se presentará.

Son los primeros días muy importantes porque el nuevo trabajador tiene muchas dudas y hasta se puede equivocar en determinados momentos; es aquí cuando se deben hacer reuniones cada fin de semana para solucionar problemas que se puedan presentar. Los problemas personales, o familiares, a veces no permiten que se presente una integración rápida, por lo que es preciso apoyo de cada uno de sus compañeros. En todo momento se les explica lo que desean,

así como se les menciona lo que se espera de ellos, hacerles recordar que si han sido incorporados es porque han sido bien seleccionados, calificados y pueden aportar bastante. Finalmente, se debe tener en cuenta que el tiempo de adecuación puede variar y hasta ser de un año, lo que interesa es que se integre y esté dispuesto a asumir un compromiso hacia su nueva organización.

**1.4.4 Capacitación.** Todos los países desean tener organizaciones exitosas y que estén compitiendo con todas las de su rubro porque les permite exportar, vender, mostrarse, comprar lo necesario. Ya todas las organizaciones han comprendido que invertir en capacitación ayudará a tener personal cada vez más competitivo, no la ven como un gasto, sino como una inversión a largo plazo. Habrá que tener en cuenta que no se trata de capacitar por capacitar, esto se debe planificar, no se trata de dar conocimientos de temas de moda, consiste en actualizar a los trabajadores de acuerdo a sus necesidades; cada jefe debe saber qué es lo que necesitan sus empleados. Nace de la evaluación continua de cada uno de sus integrantes, es una línea base que se espera irá ascendiendo con el devenir de los meses, es importante verificar los efectos de la capacitación porque puede ser que el personal asiste, pero no la sabe aprovechar, por eso se evalúa constantemente.

Tabla 4

## Plan de trabajo 2025

Sub Actividad	Detalle	Participantes	Sociedad	Entregable	Meta
Evaluaciones psicolaborales	Evaluaciones psicolaborales realizadas para cubrir las necesidades de los negocios	Equipo R&S	Todos	Porcentaje de cobertura mensual	100%
Asistencia a ferias laborales	Acudir a ferias laborales organizadas por municipalidades para trabajar marca empleadora	Equipo R&S	Todos	Reporte de visitas a ferias	Mensual
Asistencia a evaluaciones inhouse en universidades e institutos	Acudir a evaluaciones inhouse organizadas por universidades e institutos para reclutar y trabajar marca empleadora	Equipo R&S	Todos	Reporte de participación	Mensual
Indicadores de R&S	Seguimiento del trabajo efectuado por el equipo de Reclutamiento	Equipo R&S	Todos	Reporte mensual de indicadores	Mensual
Procesos PCD	Realizar evaluaciones enfocadas en perfiles PCD	Equipo R&S	Todos	Reporte de participación	Mensual
Publicaciones en bolsas y redes sociales	Revisar las publicaciones / piexas gráficas / videos en las bolsas de trabajo y redes sociales para su optimización	Equipo R&S	Todos	Reporte de modificación	Mensual
Reunión con los negocios	Informar acciones de R&S y porcentaje de cobertura de las solicitudes de personal	Equipo R&S	Todos	Reporte bimestral de procesos	1 bimestral
Coordinación con los negocios	Informar y coordinar información sobre los procesos de selección, así como el status y cobertura de los mismos	Equipo R&S	Todos	Información a considerar en el reporte bimestral en	Diario
Elaboración de indicadores del área	Elaboración de los indicadores del área para la presentación con Gerencia	Equipo R&S	Todos	Reporte mensual de indicadores	Reporte Mensual
Reporte de Seguimiento a Encuestas de Integración	Realizar el seguimiento a las respuestas y acciones que realizan las áreas informadas	Equipo R&S	Todos	Reporte mensual de encuesta de integración	Reporte Trimestral
Reconocimiento de la marca empleadora	Evaluar el alcance y la efectividad de las estrategias de marca empleadora conociendo si los ingresos tienen conocimiento de CEW al momento de	Equipo R&S	Todos	Reporte de Encuestas aplicadas a nuevos	Semanal

## **I.I DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA**

### **2.1. La Corporación E. Wong**

Si bien la Corporación fue creada priorizando la ética, una buena gestión, respetando las normas de la sociedad, hay un interés por ser líder dentro del país a la vez que se perfila para competir a nivel mundial, para lograrlo se prioriza el trabajo en equipo, ayudarnos entre todos y con líderes que la conduzcan pensando en la responsabilidad social, en el respeto que tienen tanto a los grupos de interés externos como los internos. Siempre se da importancia a la preparación de los trabajadores para ofrecer servicios de calidad, por ese motivo hay inversión en la capacitación de los últimos avances que cada uno desempeña para que estén siempre sirviendo adecuadamente a quienes necesitan de nuestros servicios. En cuanto a nuestros trabajadores, se les garantiza laborar en ambientes seguros porque valoramos la salud física, psicológica y familiar de cada trabajador. El contacto por parte de los más altos dirigentes de la Corporación hacia los trabajadores es constante, pues siempre les están estimulando a seguir adelante, les hacen recordar a los miembros de la organización que los clientes son nuestra mejor publicidad.

Uno de los logros de la Corporación consiste en el interés de la capacitación y de estar atentos a ofrecer los mejores servicios a los usuarios; a la oficina de recursos humanos se le prepara para que conozcan muy bien a cada uno de nuestros clientes y a tener vínculos cercanos y ofrecerles atención personal, de ser el caso. Este es el gran reto, prestar siempre buena atención al cliente, pues siempre se ha tenido vocación de servicio, nunca se escatima el tiempo, todas las consultas son atendidas hasta que el cliente quede satisfecho. Como las demás organizaciones siempre están compitiendo y ofrecen servicios a los más bajos costos, la Corporación Wong ofrece precios al alcance de todos, se trata de ganar lo justo, sin engañar a los usuarios, es así

que, de manera complementaria, se les ofrece la oportunidad de acumular puntos que les van a servir para que tengan descuentos en determinados productos, además de acumular etiquetas que cuando se llegan a pegar pueden canjearse con productos previamente seleccionados. Cuando hay algún tipo de reclamo por algún producto en mal estado inmediatamente se les atiende y se les entrega un producto nuevo.

Con relación a los trabajadores, o clientes internos, la Corporación está siempre motivándolos, los estimula con premios, reconocimientos, mejora de salarios, cartas de felicitación, días libres por su buen desempeño. Todo esto se ve reflejado en el clima laboral que lleva al compromiso organizacional, el resultado es la poca movilidad; es más, los trabajadores de otras organizaciones desean ser parte de la Corporación. Esto se ha logrado poco a poco, los trabajadores laboran todos los días del año, es por eso que los clientes siempre nos visitan porque saben que van a encontrar atención.

## **2.2. Ejecución de programas**

La Corporación, desde el reclutamiento hasta la capacitación siempre está interesada en captar a personas talentosas y retenerlas para evitar la rotación, a menor rotación significa que los trabajadores están satisfechos con la organización y habrá compromiso con su centro laboral, se cumplirán los objetivos y los beneficiados serán nuestros clientes, quienes son nuestra mejor propaganda para que otras organizaciones soliciten nuestros servicios. Una vez que ingresan los nuevos trabajadores buscamos que trabajen en equipo donde prima la comunicación y el desarrollo de cada uno de los trabajadores porque siempre están siendo capacitados en lo que les hace falta, las habilidades con que cuentan son fortalecidas y las deficiencias se compensan.

### ***2.2.1. Proceso de reclutamiento***

Las organizaciones desean captar a los mejores talentos, además de disminuir al máximo la rotación de sus trabajadores. La Corporación, como cualquier organización privada, desea contar con el personal necesario, teniendo en cuenta la cantidad de horas de dedicación, si es por temporadas o permanente; es decir, se debe planificar cada uno de los puestos que se requiere cubrir teniendo en cuenta el perfil que debe tener cada uno. Terminado este proceso, de planificación, se procede a publicar los puestos que se desean cubrir, esto se deberá hacer en las redes sociales con que cuenta la empresa, de ser necesario se usarán otros medios de comunicación, es importante colocar avisas que sean llamativos y de interés para quienes deseamos captar, se deberá poner los requisitos teniendo en cuenta la cultura del centro laboral. A continuación, terminado el calendario de haber presentado el currículum, se procede a evaluar cada uno de los que se ha presentado y empezar la clasificación, se debe dar preferencia a aquellos que han presentado su documentación completa y ordenada, lo que significa que estamos ante personas ordenadas y que han seguido las instrucciones publicadas. El siguiente paso que hacemos en el área de recursos humanos consiste en calendarizar las entrevistas de acuerdo al orden de presentación de los currículos, siempre que cumplan con lo que se ha solicitado; este paso ayudará a evaluar al candidato sobre la manera cómo se presenta, si es que respeta la hora. La entrevista, dependiendo del tiempo, o del lugar donde está el candidato, puede ser presencial o virtual, es preciso tener el tiempo.

Otro aspecto importante consiste en verificar los datos que el candidato ha colocado en su CV, si se le ha pedido referencias se recomienda llamar a la persona para confirmar si los datos que se han declarado son verdaderos, ocurre que a veces se colocan datos que no se ajustan a la

verdad, lo que significa que estamos ante una persona que no es recomendable para ser parte de la organización; en esta etapa se entrevista a la persona, se observa la manera cómo se presenta y otros datos que se toman en cuenta para la selección. Terminada esta etapa se pasa a proponer a los que han sido seleccionados la propuesta de empleo; si bien ya se ha publicado la cantidad del salario y otros datos, de todas maneras se insiste en hacerle recordar a la persona que ha sido seleccionada, se tiene en cuenta lo que la organización le ofrece complementariamente, así como otros beneficios que no estaban en la publicación. Finalmente, si hay acuerdo entre las dos partes, se procede a firmar los documentos de la contratación; al respecto, Jaramillo y Campos (2019) recomiendan informarle desde el inicio a la persona todos los beneficios que va a recibir, así como sus obligaciones.

**A. *Justificación del programa.*** Para llevar a cabo un buen proceso de reclutamiento es preciso prepararse bien, saber usar la tecnología para ubicar a las personas que deseamos, así como tener herramientas que permitan identificar el perfil de los aspirantes, así como conocer qué tipo de personas deseamos incorporar a la Corporación. Morales (2019) refiere que, si bien es importante la experiencia que tiene cada uno de los aspirantes, es preciso tener en cuenta a los jóvenes porque pueden aportar cosas muy positivas a la organización que ha hecho la propuesta. Si se miden bien los tiempos para la entrevista habrá buenos resultados porque debemos recordar que hay instituciones que se dedican a preparar a personas a cómo responder a determinada encuesta o entrevista, por tal motivo el psicólogo deberá estar atento y preguntar de acuerdo de acuerdo a acontecimientos que tengan que ver con la cultura general. Por ejemplo, qué significa la palabra APEC y cuál es su lema, el significado de la palabra covid, etc. En nuestra corporación damos mucha importancia a la cultura general. Además de esto es preciso relacionarse con los

aspirantes porque muchos de ellos tienen conocimiento de lo que nos interesa, pero por determinadas circunstancias no son capaces de manifestarla, ahí está la habilidad del psicólogo, para identificar la mejor opción, por lo tanto, deberá buscar en las redes sociales, Facebook, y en la mayor cantidad de redes sociales, también se puede enviar mensajes a personas conocidas preguntando si conocen a alguien con determinadas características. Por lo tanto, es preciso mantenerse actualizado porque del éxito del proceso de reclutamiento se llegará a seleccionar a los mejores, de ahí dependerá, también el éxito de la empresa.

**B. *Objetivos del reclutamiento.*** El área de recursos humanos, de acuerdo al desarrollo del programa de reclutamiento, tiene los siguientes objetivos:

- Supervisar las políticas del reclutamiento para que se cumpla con mucho celo el cronograma que se ha elaborado y mantener el orden; esto es importante porque el aspirante, desde el inicio, observará que es una organización seria, de este modo se adaptará a la cultura de la organización.
- Identificar en cada uno de los postulantes las habilidades sociales porque no es suficiente tener un buen CV, también se debe evaluar al sujeto como persona.
- Evaluar su experiencia en trabajos anteriores para tener en cuenta cuál ha sido su productividad, base para evaluar su rendimiento y la capacitación que tendrá más adelante.
- Observar su nivel de comunicación con los demás postulantes mientras están esperando su turno para la entrevista, de esta manera también se evalúa la personalidad.

**C. *Actuación durante la entrevista.*** El psicólogo deberá haber estudiado el CV del postulante antes que ingrese a la oficina que ha sido citado, de esta manera el postulante se dará

cuenta que se han interesado por revisar la documentación enviada, al respecto, Espilco (2018) indica que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Interesarse en la persona a quien entrevistamos mirándolos siempre a los ojos, no está bien que mientras se entrevista se esté haciendo otra actividad porque el entrevistado sentirá que no hay interés hacia ellos.
- Tomar nota de algunas respuestas que recibimos, el entrevistado sentirá que hay interés por algunas cosas que dice.
- Interesarse en alguna de las respuestas que expresa el entrevistado, de esta manera se sentirá que hay interés por lo que nos informa.
- Haber tenido una comunicación previa, por teléfono, con el aspirante donde se tomará nota de aspectos importantes y al momento de la entrevista personal habrá menos dificultades para tomar decisiones. Muchas veces la entrevista personal es solo para descartar algunos detalles que nos han llamado la atención de su CV o de las respuestas a ciertos cuestionarios.

### ***2.2.2. Programa Selección de personal***

Se centra en buscar candidatos idóneos para cubrir puestos de trabajo, que reúnan los conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencias requeridas para cubrir un puesto de trabajo, el proceso es de mucha responsabilidad para la oficina de recursos humanos porque se está incorporando a una persona que deberá aportar lo que se espera de ella. Los gerentes afirman que es un proceso de inversión porque la organización se encargará de pagarle un sueldo, capacitarlo y ofrecerle todos los beneficios que debe tener; por tal motivo, el nuevo trabajador deberá justificar el haber ingresado a trabajar a la organización; si la persona no responde a las

expectativas resulta siendo un costo muy alto para la organización, se deberá hacer otra convocatoria con el riesgo de volver a fracasar y que se vuelva a repetir la movilidad, en caso contrario, si la persona responde a lo que se esperaba de ella encontraremos que los beneficios de haber sido seleccionada serán muy grandes. Un dato importante es tener siempre en cuenta la necesidad de personal, para esto hacemos un análisis de necesidad del nuevo puesto de trabajo que consiste en la puesta en marcha una serie de procedimientos que indiquen cuándo es necesario la incorporación de nuevo personal. Chiavenato (2009) recomienda tener a la mano un conjunto de cuestionarios, test psicotécnicos, instrumentos seleccionados para el perfil que se desea convocar, así como verificar todo lo escrito con las referencias que ha colocado el aspirante. Una vez que se ha seleccionado a todos los candidatos se empieza, ordenadamente, el proceso de selección.

*A. Justificación del programa.* Es preciso considerar que el departamento de recursos humanos es la columna vertebral de una organización porque deberá estar atento a que cumpla sus metas, de la manera cómo se comunica con todos integrantes de la organización permitirá que la empresa crezca, en el caso de la selección de personal se debe tener en cuenta de manera muy celosa el perfil de cada uno de los aspirantes que desea alcanzar un puesto, además deberá saber elegir al postulante idóneo para que se adapte rápidamente con sus compañeros y sea eficiente, ayudando a desarrollar la empresa. También, el área de recursos humanos, deberá estar ayudando a la capacitación para que los trabajadores estén satisfechos evitando, así, la rotación. Jaramillo y Campos (2019) sostienen que el área se encarga tanto de prevenir conflictos como de ayudar a solucionarnos para que el clima laboral sea de total satisfacción, dando seguridad a cada uno de los miembros que forman la organización. Como vemos, de aquí se desprende que se

pueda generar un buen ambiente laboral en el centro de trabajo. Es a partir de aquí donde la Corporación valora el trabajo de la oficina porque se encarga de aplicar el salario emocional y todo tipo de estímulos para satisfacer al trabajo, esto se verá reflejado en la satisfacción del cliente. Recordemos que no solo se trata de seleccionar al mejor desde el punto de vista de conocimiento de sus funciones, es importante evaluar la personalidad, en caso contrario habrá insatisfacción.

***B. Objetivos del programa.*** Entre los principales objetivos tenemos:

- Seleccionar, y contratar, a los postulantes más capacitados para que la Corporación se posicione dentro de la comunidad, para lo cual es necesario crear pruebas, o adaptar, para que los resultados sean los mejores.
- Evaluar la actitud, desempeño, personalidad y valores, que ayudarán a identificar personas idóneas a la organización, recordemos que no solo es necesario que la persona esté capacitada, sino que sus características de personalidad sean las adecuadas.
- Utilizar los recursos tecnológicos porque se pueden identificar todo tipo de personas que pueden aspirar a ocupar un puesto de trabajo.

***C. Actuación durante la selección.*** En la organización actuamos de la siguiente manera:

- Mostrar una imagen agradable para que los postulantes valoren a la organización, se recomienda valorar la puntualidad y la cultura general de cada uno de ellos.
- La comunicación y las reglas claras siempre priman al momento de hacer la entrevista.
- Cuando hay duda sobre alguno de los postulantes es preciso dedicarse más tiempo a él para que el resultado sea el esperado.

### ***2.2.3 Programas de onboarding***

Torres (2024) nos refiere que es un proceso que va más allá de la inducción porque el onboarding es un programa que por lo menos dura tres meses para que el nuevo trabajador se adapte a la organización, terminado este proceso se continua haciendo el acompañamiento para una mayor eficiencia, hasta que se produzca el compromiso con la organización; mientras que la inducción es un proceso que por lo general dura una semana, consiste en mostrarle al nuevo trabajador los ambientes del nuevo centro laboral, presentarle a sus compañeros de área y a sus jefes así como el ambiente donde se a desenvolver y el trabajador irá, poco a poco, adaptándose y a conocer las herramientas que va a desempeñarse. Es así como en el proceso de onboarding el trabajador, a medida que va aprendiendo va entregando resultados de lo que está siendo preparado, esos resultados (productos) son supervisados y calificados por el supervisor o por los jefes responsables. Como vemos, durante todo el proceso va habiendo un acompañamiento y monitoreo constante hasta que el trabajador se adapte totalmente a su nueva institución. El jefe presentará un informe de la adaptación y climatización.

Desde antes que el nuevo trabajador ingrese a laborar ya se tiene el ambiente preparado donde va a trabajar, es presentado a su nuevo equipo, se inicia el proceso de aprendizaje, pero a la vez va practicando, se le capacita constantemente. Paralelamente se le va explicando la visión, misión, principios, valores, historia, cultura de la organización, trabajo por objetivos, hasta llegar al compromiso, deberán valorar que la oportunidad que le ofrece la organización le va a permitir ayudar a sostener su familia, así como se espera bastante de él. Se fortalecen sus habilidades y competencias, se reconoce la importancia de la comunicación, todo está centrado en que halla un buen clima laboral, que ayudará a un mejor desempeño con la consiguiente satisfacción del

cliente, de esta manera la organización se verá beneficiada, reconocida, incrementarán sus ingresos y los beneficios es para todos. Finalmente, se observarán menos rotaciones.

**A. *Justificación del programa onboarding.*** El onboarding se justifica porque con frecuencia escuchamos decir que cada vez que llega un nuevo trabajador los demás, antiguos, se muestran celosos porque creen que van a ser despojados de sus cargos, otras veces, al haber grupos formados, no permiten que fácilmente se integre algún personaje nuevo y empiezan a tratarlos con indiferencia; es aquí cuando el onboarding ayuda a que exista integración, unión entre todos, se auto perciban como una sola familia y así se empiece a trabajar en equipo. El resultado final es que hay identidad con la organización porque encuentran el salario emocional que consiste en ser reconocidos, hay poca rotación y si la empresa de la competencia les ofrece mejor remuneración prefieren quedarse porque encuentran un clima laboral que les ofrece trabajar con tranquilidad, seguridad y garantizar el bienestar personal, laboral y familiar. Ahí radica la importancia de hacer un buen programa de onboarding cuya finalidad consiste en que el trabajador se adapte a la organización, ahorrando costos para la empresa porque si el trabajador encuentra esa barrera invisible se retirará en cuanto pueda (Arango, 2024).

**B. *Objetivos del programa onboarding.*** La Corporación tiene los siguientes objetivos:

- Divulgar la cultura de la organización para trabajar en equipo, teniendo en cuenta que es una de las maneras de tener buenos resultados para observar satisfacción en los clientes, mejorando la eficiencia.

- Estimular el compromiso organizacional para evitar la rotación y que ante las propuestas de otras organizaciones el trabajador prefiera continuar donde está porque cuenta con el salario emocional y su trabajo siempre es reconocido.
- Fortalecer el clima laboral para los trabajadores se sientan comprometidos con la organización, exista bienestar y se sientan seguros, para tranquilidad de su familia.
- Buscar mejorar la calidad del trabajo y que nuestros clientes se sientan satisfechos

**C. Actuación durante el onboarding.** En la Corporación donde laboro se tiene en cuenta lo siguiente:

- Hacer sentir al nuevo trabajador que se sienta en confianza desde el inicio, desde que ingresa por primera vez ya como trabajador en la organización. Aquí es importante hacer notar la cultura de la organización y la responsabilidad que tiene cada una de las personas que trabajan porque serán el soporte de los nuevos; si se logra esto se observarán mejoras.
- El área de recursos humanos trabaja muy de cerca observando, y participando, en cada uno de los pasos del desarrollo de los programas.
- Planificar con la debida anticipación el desarrollo de los programas y comprometer a los jefes y responsables sobre la importancia saber introducir poco a poco; el participante observará y reconocerá que no hay improvisación.

#### **2.2.4. Programas de capacitación**

Todas las organizaciones desean que sus trabajadores tengan un buen desempeño para que el centro laboral destaque y se ubique entre los mejores de su rubro, para esto es necesario que exista preocupación para que todo el personal, dependiendo del área en la que se desempeñe, se encuentre en permanente capacitación para actualizar conocimientos tanto teóricos como

prácticos y así puedan estar de acuerdo a los avances de la tecnología o de aspectos relacionados al quehacer de cada una de las funciones que desempeñe o del lugar donde labora. Es así que la Corporación donde me desempeño, dentro de sus políticas de desarrollo, planifica durante todo el año capacitación que los conduzca a estar informados de los avances relacionados en el desempeño de cada uno; es ahí donde radica el éxito de cada una de las organizaciones, las mismas que son reconocidas como las mejores en el trabajo que ofrecen. Si bien la capacitación está más centrada en los trabajadores que recién ingresan para que estén nivelados con los que ya están en el centro laboral, no se descuida a los antiguos, siempre teniendo presente que no se trata de capacitar de acuerdo a lo que desearía el trabajador, sino de lo que realmente necesita de acuerdo a su desempeño. León (2020) recomienda que la capacitación debe ser continua, para pasar de un proceso a otro el trabajador debe haber aprobado el anterior y a medida que va aprobando un curso recién podrá pasar al siguiente, con las respectivas felicitaciones y el incremento, de ser necesario, de sus remuneraciones y acumular sus avances para ser promocionado. Es así que el trabajador deberá sacar provecho de las oportunidades que tiene. Si no llega a cumplir con lo que se esperaba de él, la Corporación no lo abandona, más bien busca la manera de buscar dónde está el problema que dificulta sus avances y a partir de ahí vuelve a intentar su capacitación, tal vez de alguna forma más sencilla hasta que logre nivelarse y responder de acuerdo a lo que se espera de él.

**A. *Justificación del programa de capacitación.*** La Corporación está siempre atenta a los cambios que se presentan, cada día hay temas nuevos que contribuyen al avance y mejora de los servicios, por tal motivo es preciso tener actualizado a todo el personal para que siempre se estén ofreciendo servicios de calidad, a la vez que mejora el clima laboral, perfecciona sus

habilidades sociales, la consecuencia es que el trabajador se identifica con su centro laboral porque siempre lo tiene en cuenta cada vez que sea necesario convocarlo. Es así que los trabajadores, a través de sus jefes o coordinadores, logran reconocer la oportunidad que reciben y que difícilmente van a recibirlo en otras organizaciones. Este proceso, de capacitación, se visualiza en la productividad del trabajador y en el reconocimiento de la organización porque ofrece servicios de calidad, se observa en el trabajador que es capaz de innovar, crear, se presenta disminución en los accidentes laborales (aspecto muy importante en las organizaciones porque no se toman las medidas de seguridad necesarias), el trabajador reconoce que ha cambiado su comportamiento, hay mejor comunicación, mejora en la interacción y en las habilidades sociales.

***B. Objetivos del programa de capacitación.*** Los objetivos que persigue la Corporación para la capacitación son los siguientes:

- Mejorar la motivación del trabajador porque al reconocer que la organización se interesa en él lo estimula, se siente reforzado, además que recibe estímulos económicos de acuerdo al avance y creatividad que va teniendo.
- Disminución de la rotación, porque al sentirse reconocido difícilmente va a cambiar de centro laboral, produciéndose el compromiso y mayor dedicación, lo que se verifica en el cambio conductual hacia la empresa, sus compañeros de trabajo y familia.
- Estimular el trabajo en equipo, porque al haber un mejor clima laboral el trabajador se siente tranquilo y seguro de sí mismo, es más fácil ser creativo, apoya a sus compañeros, comparte sus experiencias, los demás que trabajan en la misma área le consultan y no se guarda sus conocimientos, más bien los comparte.

- Mejorar la seguridad en los trabajadores, lo que se refleja en su autoestima, aprecio por parte de sus compañeros, comparte con alegría lo que sabe, ayuda a los que tienen alguna dificultad, fomenta la unidad entre todos.
- Incrementar el rendimiento, esto es consecuencia de lo que se lleva a cabo, que se acompaña con la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

*C. Actuación durante la capacitación.* La Corporación tiene muy claro que incentivando el compromiso del trabajador con la organización se pueden lograr grandes cambios, siempre se está ofreciendo el salario emocional que se caracteriza por el reconocimiento a través de felicitaciones verbales o por escrito, mejora de la remuneración y otros aspectos importantes que permiten mejora en el servicio al cliente. Al respecto se tiene en cuenta lo siguiente:

- Ofrece seguridad porque se siente reconocido.
- Se estimula la comunicación porque el trabajador siempre está compartiendo sus conocimientos.
- La Corporación está atenta a que la capacitación es para aquellos que la necesitan para mejorar su trabajo, no es la misma para todos, cada uno de los trabajadores tiene sus propias necesidades.

### III. APORTES MAS DESTACABLES A LA EMPRESA

La Corporación E. Wong tiene como prioridad a sus clientes, para lo cual es necesario que los trabajadores se sientan orgullosos de se parte de ella, esto trae como consecuencia que exista un bonito clima laboral y trabajo en equipo en equipo, que se visualiza en la calidad de servicio con la consiguiente mejora de la calidad de vida de la comunidad; es a partir de aquí cuando se convierte en una organización líder no solo en el país sino también a nivel internacional. Desde el área de recursos humanos estimulamos el reforzamiento por cada logro que van obteniendo los trabajadores, lo que va a incrementar la productividad y el bienestar de su familia. En todos los casos utilizamos herramientas para alcanzar los objetivos, combinado con información científica que nos ayudará a ser cada vez más competitivos. Tenemos la convicción que cuando los trabajadores están siempre motivados y se les reconoce sus logros se llegará a alcanzar la felicidad para ir camino al éxito. La suscrita conoce muy bien que sola no puede lograr mucho porque el trabajo es en equipo; sin embargo, puedo informar lo siguiente:

- El reclutamiento bien organizado, respetando los calendarios, conociendo con anticipación a cada uno de los trabajadores, así como conocer el perfil del puesto, ayudará a que el trabajador que se integra a la Corporación aportará y contribuirá con sus conocimientos, que se refleja en un buen clima laboral.
- La selección de personal siempre fue planificada para elegir a los mejores talentos, de esta manera, luego de ser motivados, tienen muy pocas posibilidades de rotación porque encuentran un clima laboral adecuado, que los lleva al compromiso con su organización.
- El onboarding se lleva a cabo por un tiempo indeterminado, es hasta que el nuevo trabajador se adapte totalmente a la organización, también se prepara a los antiguos para

que den la bienvenida, que sepan que no se trata que los antiguos sean reemplazados, sino que van a aportar a estar dispuestos a servir a todos.

- La capacitación permitió que los trabajadores estén actualizados, se les brinda la actualización de acuerdo a lo que necesitan; a medida que se conocen nuevos avances, los trabajadores de cierta área son convocados para que actualicen sus conocimientos, con esto se sienten reconocidos por la Corporación, se benefician ellos, su familia y la organización.

#### IV. CONCLUSIONES

- 4.1 La Corporación está interesada en crear un clima laboral que motive al trabajador al compromiso organizacional, que se visualiza en la calidad del servicio al cliente para que se sienta satisfecho con lo recibido; todo esto es consecuencia de la motivación que tienen los trabajadores que los conducirán al trabajo en equipo.
- 4.2 El reclutamiento y la selección de personal adecuada conducen a captar personas talentosas y creativas, además aportan y comparten sus conocimientos, generando mejor cultura organizacional.
- 4.3 El onboarding permite la adaptación del trabajador a la organización para hacer un trabajo eficaz, estableciendo el primer encuentro con los trabajadores de mayor experiencia, esperando una rápida adaptación.
- 4.4 La capacitación contribuye a superar las deficiencias que tiene el trabajador, así como actualizarse sobre los nuevos conocimientos, o avances tecnológicos que están relacionados a su trabajo.

## V. RECOMENDACIONES

- 5.1 Realizar el reclutamiento y selección de personal con enfoques cada vez más actualizados para identificar las habilidades relacionadas al perfil del puesto, así como descubrir cómo es su personalidad porque van a contribuir a general un agradable clima laboral que se visualiza en la productividad.
- 5.2 Diseñar programas de capacitación para los trabajadores de acuerdo a las necesidades que tienen para estimular su desarrollo personal, que les dará la seguridad necesaria para tomar decisiones en el momento oportuno.
- 5.3 Reforzar todos los avances que tengan los trabajadores porque se sentirán reconocidos, lo que le dará mayor seguridad y apoyo a sus compañeros.
- 5.4 Realizar evaluaciones frecuentes para descubrir las debilidades de los trabajadores y someterlos a capacitación constante.

## VI. REFERENCIAS

- Álvarez, L.A., Estrella, B.M. y Rosas, S.M. (2018). Rol del psicólogo organizacional en la gestión del talento humano. *PODIUM*. (33). 79-90. Doi:10.31095/podium.2018.33.8
- Arango, D.D. (2024). *Onboarding, clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de Lima*. [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad de San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15434/arango\\_1dd.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15434/arango_1dd.pdf?sequence=1)
- Amortegui, M.A., Fajardo, D.A. y Gonzáles, D.J. (2021). *Programa de onboarding para la adaptabilidad laboral y herramientas para el desarrollo de competencias transversales*. [Trabajo de Grado, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/c6a74f6e-4646-4c42-b6cb-11ccd0d39206/content>
- Boza, L. (2024). *Desafíos en el Área de Reclutamiento y Selección: Experiencia Preprofesional en una Consultora Privada de RRHH en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/caafada-ad72-4f73-98eb-b9f72061f320/content>
- Chahuasoncco, J. (2023). *Reclutamiento de personal y su influencia en la remuneración salarial del personal de la empresa minera Procesadora Costa Sura SAC, en la provincia de Caravelí, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui].

[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2087/Juan\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2087/Juan_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (2da ed.). McGraw-Hill.

Espilco, I.C. (2018). *Eficiencia de la metodología de reclutamiento 2.0 comparado con un reclutamiento tradicional en una universidad de Lima Metropolitana, 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martín de Porres].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4261/espilco\\_zic.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4261/espilco_zic.pdf?sequence=1)

Gestión (29 de mayo de 2023). *La historia detrás de las marcas peruanas: Supermercados Wong*. *Gestión*. <https://gestion.pe/mix/respuestas/la-historia-detras-de-las-marcas-peruanas-supermercados-wong-cencosud-compra-venta-retail-noticia/>

Huayta, M.A. (2024). *Reclutamiento, selección y salud ocupacional en empresas de optimización de procesos, Lima, 2022-2024* [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15584/huayta\\_cma.pdf?sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15584/huayta_cma.pdf?sequence=1)

Jaramillo, M. y Campos, D. (2019). *Contratos laborales en el Perú: dinámica y determinantes*. Grade. [https://grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADE\\_di98.pdf](https://grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADE_di98.pdf)

Juárez, D.G. y Trelles, P.B. (2021). *El onboarding y su relación con la retención del personal en Hiperbodega Precio Uno Chulucanas 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84350/Ju%C3%A1rez\\_SDG-Trelles\\_BPB-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84350/Ju%C3%A1rez_SDG-Trelles_BPB-SD.pdf?sequence=1)

León, S.J. (2020). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa papelera del Perú SAC, Lima-2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33547/Leon%20Palomino%20Stephanie%20Jhoannett.pdf?sequence=1>

Morales, R.V. (2019). *El proceso de contratación de personal y el clima organizacional en las entidades públicas en la ciudad de Tingo María*. [Tesis de pregrado, Universidad nacional Agraria de La Selva].

<https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/edb8e9db-64f9-4989-b25f-eb1c3c495f57/content>

Pazos, W.F. (2020). *La identidad corporativa en las organizaciones, Lima, 2020*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7581/PAZOS\\_FW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7581/PAZOS_FW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, J.J. (2016). *Nuevas tendencias en el reclutamiento y selección de personal*. [Trabajo de fin de Grado, Universitas Miguel Hernández].

<https://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>

Rico, R., Alcover, C.M. y Tabernero, C. (2010). Efectividad de los equipos de trabajo, una revisión de la última década de investigación (1999-2009). *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(1), 47-71.

<https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n1/v26n1a04.pdf>

- Tong, E.C. (2020). *Capacitación y desarrollo organizacional*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia] [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8984/Capacitacion\\_TongEncinas\\_Edna.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8984/Capacitacion_TongEncinas_Edna.pdf?sequence=1)
- Toro, L.Y. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. [Trabajo de Título de Especialista, Universidad Militar Nueva Granada] <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/d8e5681e-c24f-4836-821c-c3f8f9a99127/content>
- Torres, K.M. (2020). *Reclutamiento del talento humano en las empresas públicas del Perú por régimen laboral*. [Examen de suficiencia profesional, Universidad Nacional del Altiplano]. [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14899/Torres\\_Vera\\_Karla\\_Mariana.pdf?sequence=1](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14899/Torres_Vera_Karla_Mariana.pdf?sequence=1)
- Torres, Y.M. (2024). *Onboarding como estrategia para una adecuada integración de los colaboradores de la empresa IBR Perú S.A.* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/36607>
- Justiniano, S. y Roque, D.D. (2018). *Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación D&R E.I.R.L., 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/846/1/TESIS.pdf>
- Villalobos, D.A. (2021). *El onboarding y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Alma Perú, Chiclayo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8580/Villalobos%20Huam%C3%A1n%20David%20Andr%C3%A9s.pdf?sequence=1>