

**Diseño de un proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza
hospitalaria en Eulen Colombia SA en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del
año 2022**

Daniela Pérez López

July Alexandra Ospina Barrero

María Angelica Góngora Rodríguez

Karen Vanessa Salcedo Lascarro

Leidy Alejandra Pinzón Torres

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios

Programa de Administración de Empresas

2022

**Diseño de un proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza
hospitalaria en Eulen Colombia SA en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del
año 2022**

Daniela Pérez López

July Alexandra Ospina Barrero

María Angelica Góngora Rodríguez

Karen Vanessa Salcedo Lascarro

Leidy Alejandra Pinzón Torres

Trabajo para optar al título de Administrador de Empresas

Director:

Wilson Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas Y De Negocios

Programa de Administración de Empresas

2022

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a Dios, a cada una de nuestras familias por su apoyo en este proceso y formación educativa profesional, seguidamente a cada una de las personas que han sido de gran ayuda en este proceso y en su desarrollo de este proyecto, con esto lo que se quiere lograr es que sea de gran utilidad para que pueda acceder y conocer ampliamente cada uno de los procesos que se llevaron a cabo en este proyecto.

Agradecimientos

Queremos agradecer a Dios, por guiarnos en nuestro camino, permitiendo fortalecernos moralmente para emprender un proyecto de vida.

Así mismo, nuestra gratitud a todas las personas que estuvieron presentes en la realización de este proyecto, y de este logro que es tan importante para cada una de nosotras, inicialmente retribuir todas sus ayudas, sus expresiones motivadoras, sus consejos y su dedicación.

Manifestamos los más sinceros agradecimientos a nuestro tutor, quien con su conocimiento y su guía fue una parte elemental para que pudiera desarrollar una serie de hechos que fueron indispensables para cada etapa de avance del trabajo.

A cada una de nosotras que, con el tiempo, fuimos fortaleciendo una amistad y creando un equipo de trabajo sólido y generando una comunicación asertiva.

Finalmente, queremos agradecer a la base de todo, nuestras familias quienes con sus lecciones fueron el principal motivo y dedicación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y más que nada por su amor.

¡Gracias por todo!

Resumen

Bogotá cuenta actualmente con servicios de limpieza y mantenimiento hospitalarios de baja capacitación en dichas labores. El objetivo general de esta investigación es crear una herramienta donde se pueda seleccionar personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria, confiable, económica y profesionalmente dirigidas a lograr la búsqueda del personal idóneo por medio de portales de empleo con la ayuda de la divulgación de información acerca de los canales y medios posibles para que las personas tengan conocimiento a esta información y se direccionen a Eulen Colombia SA.

La razón social de la empresa es Eulen Colombia, quien es la encargada del mantenimiento y limpieza hospitalaria, la cual espera mantenerse vigente por muchos años más y que en la actualidad su personal, se consagre al puesto de trabajo sin que haya deserción laboral, por lo tanto, se quiere implementar un diseño estandarizado de selección de personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria realizando labores con los más altos estándares. El objetivo principal de esta investigación es evaluar, diagnosticar y plantear una mejora continua al proceso de selección de personal en el nuevo diseño sugerido para la organización, la cual permitirá satisfacer los requerimientos y exigencias de los posibles clientes, teniendo la disponibilidad de excelente maquinaria y mano de obra calificada para las respectivas labores requeridas. Los beneficios resultantes de este estudio serán de gran utilidad, ya que influyen en la compañía y en las demás empresas que necesiten como referencia la elección de los candidatos ya que la empresa contará con los medios, herramientas técnicas y modernas de fácil manejo para los candidatos y para la persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario para cubrir la vacante logrando así optimizar el proceso en referencia.

Para la empresa Eulen Colombia SA de la ciudad de Bogotá es muy importante, diseñar una herramienta de selección de personal para cargos de limpieza hospitalaria, que garantizará que la organización encuentre las personas adecuadas para los cargos y vacantes, en donde se hará más fácil realizar un proceso efectivo de selección y contratación de los candidatos que se van a requerir.

El presente trabajo es un aporte en los procesos de investigación a los estudiantes, permitiendo que continúen con el plan de investigación con el fin de que este sea ejecutado y mejorado, teniendo en cuenta el ámbito social, económico y cultural que se tenga.

Palabras clave: limpieza, mantenimiento, hospitales, servicio, personal, profesional, selección, reclutamiento, plataforma.

Abstract

Bogotá currently has hospital cleaning and maintenance services with low training in these tasks. The general objective of this research is to create a tool where you can select suitable personnel for hospital cleaning positions, reliable, economically and professionally aimed at achieving the search for suitable personnel through employment portals with the help of the dissemination of information about the channels and possible means for people to have knowledge of this information and go to Eulen Colombia SA.

The corporate name of the company is Eulen Colombia, who is in charge of hospital maintenance and cleaning, which expects to remain in force for many more years and that currently its staff, is dedicated to the job without desertion, therefore, we want to implement a standardized design of selection of adequate personnel for hospital cleaning positions performing work with the highest standards. The main objective of this research is to evaluate, diagnose and propose a continuous improvement to the personnel selection process in the new design suggested for the organization, which will satisfy the requirements and demands of potential customers, having the availability of excellent machinery and qualified labor for the respective tasks required. The benefits resulting from this study will be very useful, since they influence the company and other companies that need as a reference the choice of candidates since the company will have the means, technical and modern tools easy to use for candidates and for the person responsible for recruiting and selecting the necessary personnel to fill the vacancy, thus optimizing the process in reference.

For the company Eulen Colombia SA of the city of Bogotá it is very important to design a personnel selection tool for hospital cleaning positions, which will ensure that the organization finds the right people for vacant positions, where it will be easier to carry out an effective process of selection and hiring of the candidates that will be required.

Keyword: cleaning, maintenance, hospitals, service, staff, professional, selection, recruitment, platform.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
Resumen.....	5
Abstract	7
Problema	13
Descripción del Problema	13
Planteamiento del Problema	13
Delimitación del problema.....	15
Pregunta problema.	16
Antecedentes del problema.	16
Justificación	20
Objetivos	23
Objetivo General.	23
Objetivos Específicos.....	23
Marco Teórico.....	24
Marco Legal	29
Metodología de la Investigación.....	32
Tipo de Investigación.....	32
Enfoque de la Investigación.....	33
Etapas o Fases de la Metodología.....	34

Resultados	36
Ilustración 1. Fuentes de empleo utilizadas por los encuestados.....	36
Ilustración 2. Información de la oferta.....	38
Ilustración 3. Contacto para la entrevista.....	39
Ilustración 4. Claridad de pruebas aplicadas.....	40
Ilustración 5. Tiempo de espera para respuesta.	41
Conclusiones y Recomendaciones	42
Bibliografía	44
Anexos	46
Anexo 1. Encuesta proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria.....	46

Introducción

La selección de personal es un proceso psicosocial que se desarrolla en la organización, a través del cual se elige a unas personas para la realización de un trabajo. Por tanto, este proceso comprende dos tipos de decisiones, tanto aquella orientada a incorporar a nuevos miembros a una organización, como aquella otra dirigida a cambiar de posición a las personas dentro de la propia empresa. (Bretones y Rodriguez, 2008, p. 2)

Toda organización está conformada por procesos que se relacionan para lograr la alineación de esta; entre estos procesos podemos contemplar el de la gestión del talento humano el cual busca el equilibrio de beneficios y modernización tanto a los colaboradores como para la empresa, velando por su buen funcionamiento basado en el cumplimiento de políticas reguladas por entes colombianos y de igual forma por las reglamentaciones diseñadas internamente para su acatamiento.

Según Zayas Agüero (2010) seleccionar no implica escoger a unos discriminando a otros, sino que la selección brinda la posibilidad de orientar y clasificar a las personas en función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos en la necesaria interrelación hombre-trabajo. El problema ético no está en seleccionar, sino en cómo se realiza la selección, ahí estriba el comportamiento ético del proceso, en las políticas, en los objetivos, en el proceder de las personas.

De acuerdo con los macroprocesos de la gestión del talento humano es importante resaltar el de selección de personal, el cual tiene como fin atraer y contratar el personal que cumpla con los parámetros de los cargos establecidos, en donde analice cuál de los candidatos cumple con un mayor ajuste y productividad al cargo ofertado en la compañía.

La selección de personal ha sido una de las tareas en donde se requiere de mucho tiempo y esfuerzo dentro de una organización, ya que tiene la responsabilidad de elegir al candidato más adecuado para determinado puesto de trabajo, en donde interfieren factores internos y externos para esta selección. A raíz de esto han surgido distintas técnicas para tratar de conseguir una metodología adecuada en la selección de personal, pero a pesar del recorrido a través de los años estas metodologías aún siguen fallando.

Eulen Colombia SA como empresa legalmente constituida para el reclutamiento y la contratación del personal de limpieza y mantenimiento, busca en la selección de personal la satisfacción del cliente mediante la elección de perfiles acordes a la necesidad planteada.

Por tanto, se pudo identificar que una de las falencias para el cumplimiento de dicho requerimiento es el del reclutamiento del personal idóneo, ya que se ha presentado diversos factores que imposibilitan la elección de la persona correcta, es por ello que este trabajo tiene como fin plantear el uso de una herramienta que permita realizar una óptima selección de personal y así cumplir con las requisiciones de los clientes.

Problema

Descripción del Problema

Búsqueda de candidatos por medio de plataformas digitales (portales de empleo) teniendo en cuenta que la actividad principal de Eulen Colombia SA es el reclutamiento y contratación de personal de limpieza y mantenimiento requeridos por los diferentes clientes.

Planteamiento del Problema

El proceso de selección de personal permite obtener la información necesaria sobre los candidatos que se postulan a los diferentes cargos de acuerdo con el perfil que se exige o se requiere.

Chiavenato (1999) define la selección de personal como “la elección del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral”. El proceso correcto de la selección de personal arroja dos resultados importantes: personas adecuadas para el cargo y personas eficientes para el puesto y funciones a desempeñar.

La selección se convierte en un proceso de decisión, centrada en datos confiables, para encontrar los talentos y competencias que aporten al éxito de la organización de acuerdo con los objetivos que ésta se propone.

Gómez L y otros (2008) refuerzan que, es el proceso por el que se toma la decisión de contratar o no contratar a cada uno de los candidatos a un puesto. El proceso normalmente requiere determinar las características necesarias para realizar con éxito el trabajo; y así darle el valor a cada candidato en función de esas características.

Eulen Colombia S.A. es una multinacional española con presencia en el país desde 1999; cumpliendo 23 años de prestación de servicios de limpieza, auxiliares y mantenimiento de edificios e instalaciones industriales de propiedad de sus clientes.

Su actividad comercial principal registrada ante Cámara de Comercio bajo el código CIU 8129 (otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales) y como actividad secundaria: 8130 (actividades de paisajismo y servicios de mantenimiento conexos); otras actividades: 8110 (actividades combinadas de apoyo a instalaciones) 7730 (alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles n.c.p).

Eulen en Colombia cuenta con 4 delegaciones en ciudades principales, siendo la ubicada en Bogotá la Delegación Central (cubre servicios de clientes ubicados en la zona centro y occidental del territorio nacional, como: Cundinamarca, Santander, Tolima entre otras). Se encuentran además la Delegación Antioquia, Occidente y Norte; con las cuales se logra completar un número total de 2600 trabajadores a la fecha.

La compañía presta servicios a empresas como Enel, Codensa, Droguerías Cruz Verde, Gimnasios Smartfit, Alharma entre otros, para los cuales se contratan operarios para ocupar cargos como Auxiliares de servicios generales, técnicos de mantenimiento, auxiliares de cocina, supernumerarios y demás cargos necesarios para la realización de actividades de limpieza y mantenimiento.

Como ya se indicó la compañía presta servicios de limpieza, mantenimiento y auxiliares, reclutando, seleccionando y contratando al personal con el perfil idóneo para la prestación de servicios a los clientes. Sin embargo, la compañía presenta un grave problema de reclutamiento

de personal para los cargos operativos, ya que se torna cada vez más difícil la consecución del talento humano; en esta dificultad se evidencian situaciones como baja escolaridad del candidato, subsidios permanentes otorgados por el gobierno nacional, desinterés en el cumplimiento de horarios, acceso limitado a la tecnología o desconocimiento del uso de plataformas de reclutamiento para postulación de hojas de vida entre otros factores.

Delimitación del problema.

La selección del personal idóneo se enfoca en el reclutamiento que se lleve a cabo a en las diferentes fuentes o herramientas que permitan hacerlo, no obstante, esto debe ir acompañado de una serie de justificaciones tales como las condiciones laborales y el perfil requerido, para que el reclutamiento realizado conlleve a la elección de la persona competente que cumpla con las expectativas del cargo y así mismo la satisfacción del cliente.

Las diferentes herramientas de reclutamiento que se utilizan nos hacen ver que no son suficientes para encontrar los candidatos correctos para el cargo, ya que siempre procuramos utilizar las mismas fuentes. Muchas empresas toman diferentes alternativas tales como plan de referidos, voz a voz, publicaciones en redes sociales o periódicos, sin embargo, se ha comprobado que esto no es suficiente debido a la competencia existente en diferentes aspectos del negocio. Dicha competencia corresponde a la superioridad que se pueda presentar en las ofertas, ya sea por dinero o tiempo, aún teniendo en cuenta el mismo cargo.

En el área de servicio de limpieza hospitalaria no se efectúa la selección de personal de forma más apropiada lo que está ocasionando que no se preste un buen servicio al cliente, por lo cual en este trabajo de investigación se pretende diseñar un proceso que permita una óptima selección de personal para esta área, compuesta por un promedio de 50 colaboradores.

Pregunta problema.

¿Cómo diseñar una herramienta que permita realizar un óptimo proceso de selección de personal para el área de limpieza hospitalaria ofertada por la empresa Eulen Colombia SA ubicada en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del año 2022?

Antecedentes del problema.

Las organizaciones han venido experimentado la importancia que tiene el proceso de incorporación y reclutamiento de un buen personal con las aptitudes, actitudes y conocimientos en el área a desempeñar, para que de esta manera se ajusten de manera ágil en la estructura organizacional, siendo de manera principal la ocupación a los distintos puestos que ofrece la empresa, todo esto permitirá seleccionar a los excelentes aspirantes solicitados para sustituir la vacante, teniendo en cuenta su preparación, sus actitudes y experiencia, y así contribuir a la obtención de los objetivos trazados por la empresa.

Esta labor de incorporación y reclutamiento es una de las más complejas e importantes que realiza una empresa ya que conlleva una serie de pasos y filtros para seleccionar de manera acorde a cada empleado, donde se usan los adelantos modernos y las mejores tecnologías, donde se considera factores como requerimientos para el puesto de trabajo, el perfil y hoja de vida de cada uno de los aspirantes y los marcos legales y éticos todos en búsqueda de la eficiencia del empleado y la organización.

El personal que ejecute la labor de reclutamiento e incorporación determinará las necesidades del personal en dos tiempos en el presente y futuro de la organización para ocupar los cargos que se encuentren disponibles.

En organizaciones que figuran como competencia para Eulen en el mercado colombiano, también se ha presentado en algún momento la necesidad de crear una herramienta de reclutamiento y selección que permita captar con mayor facilidad la atención del usuario y por ende, los currículos que estos aportan de primera mano al postularse a las ofertas divulgadas. Es así como una empresa como CASA LIMPIA, prestadora de servicios de limpieza y mantenimiento actualmente en su página web implementó un link donde los interesados en postularse a las diferentes vacantes podrán registrar una serie de información personal y laboral solicitada para crear un registro de la postulación y un histórico de candidatos que permita la creación de un backup que facilite el acceso oportuno a las hojas de vida y la evaluación de los candidatos postulados.

Esta estrategia le ha permitido a CASA LIMPIA disminuir los intermediarios en el proceso de reclutamiento y selección, disminución en el pago por la utilización de planes ofrecidos por plataformas externas de reclutamiento y como punto importante y lo que nos atañe en este proyecto es la selección del personal idóneo para ocupar los puestos vacantes, en este caso para el área de limpieza y desinfección hospitalaria.

Otra compañía que también ha tomado alternativas para el reclutamiento de personal idóneo es MISIÓN ASEAR LTDA., empresa que también es competencia directa con Eulen Colombia ya que se especializa en prestar servicios de aseo y mantenimiento en hospitales reconocidos en el sur de la ciudad. MISIÓN ASEAR LTDA utiliza como herramienta principal para su reclutamiento, el volanteo con su personal activo, es decir que las operarias entregan información al público de las vacantes activas de la compañía, además de utilizar banners ads en las instalaciones de sus clientes para atraer el personal.

Como la mayoría de los clientes de MISIÓN ASEAR LTDA., están centrados en el sector hospitalario y por la concurrencia que se presenta en estos espacios, se utiliza como medio de propagación e información, por ende, el cumplimiento de las vacantes en esta empresa es de forma exitosa.

A pesar de que los contratos comerciales entre Eulen Colombia y empresas en el campo de la salud son bastante reducidos, en la actualidad la compañía se perfila como un fuerte competidor en la presentación de licitaciones para que le sean adjudicados dichos contratos, siendo esto una motivación para que el proceso de reclutamiento y selección de auxiliares de servicios generales con énfasis hospitalario sea tecnificado, efectivo y eficiente.

En la actualidad la empresa Eulen Colombia SA no cuenta con un método sistemático y eficiente de evaluación para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal adecuado en los cargos de limpieza hospitalaria en la ciudad de Bogotá; en todo este proceso de incorporación y reclutamiento se pueden cometer algunos errores como:

- El uso de las mismas plataformas para la publicación de vacantes.
- Prometer expectativas falsas de crecimiento laboral.
- No dar el trabajo propuesto al candidato después de realizar la contratación laboral.
- No tener bien definida la oferta laboral y la vacante disponible, esto es de vital

importancia porque nos ayuda a determinar el tipo de candidato que se necesita y el perfil que se debe cumplir para aplicar a la oferta.

El reclutamiento, entre más extenso sea el grupo de candidatos a elegir, será mucho más eficaz el nombramiento debido a que la variedad representa proximidad con las características buscadas por la empresa, poseer unos parámetros de selección concretos y alineados con las políticas de la empresa es clave para la generación de valor en la empresa por medio de la nueva contratación.

Justificación

El proceso de reclutamiento de personal en las organizaciones genera un alto impacto en ellas, en donde se debe encontrar los recursos adecuados para la ejecución de la operación y ser rentable. La compañía Eulen Colombia S.A, presenta problemas de reclutamiento de personal para los cargos operativos, ya que se encuentra la influencia de varios factores para la consecución del talento humano.

“Las formas tradicionales de reclutamiento de personal han ido evolucionando mediante el uso de herramientas tecnológicas, mismas que se adhieren a las tendencias actuales de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Estas mismas TIC son las que, hoy por hoy, nos ofrecen acceso ilimitado a las redes sociales, las cuales han transformado la manera en que la sociedad actual interactúa” (Andrade & Hanze Andrade, 2020).

El acceso limitado a la tecnología o desconocimiento del uso de plataformas digitales de reclutamiento para postulación de hojas de vida impide lograr una mayor búsqueda del candidato, ya que como se mencionó anteriormente la compañía presta servicios de limpieza, mantenimiento y auxiliares y la mayoría de las personas postuladas a este cargo no se llevan de la mano de la tecnología utilizada actualmente.

El presente trabajo se enfoca en lograr la búsqueda de los candidatos idóneos por medio de los portales de empleo con ayuda de la divulgación de información acerca de los canales y medios posibles para que las personas tengan conocimiento a esta información. Los beneficios resultantes de este estudio serán de gran utilidad, ya que influyen en la compañía y en las demás empresas que necesiten como referencia la elección de los candidatos ya que la empresa contará con los medios, herramientas técnicas y modernas de fácil manejo para los candidatos y para la

persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario para cubrir la vacante logrando así optimizar el proceso en referencia.

Para la empresa Eulen Colombia SA de la ciudad de Bogotá, es muy importante diseñar una herramienta de selección de personal para cargos de limpieza hospitalaria, que garantizará que la organización encuentre las personas adecuadas para los cargos vacantes, en donde se hará más fácil realizar un proceso efectivo de selección y contratación de los candidatos que se van a requerir.

Se propone también realizar el pertinente análisis en busca de un plan de mejora continua, se ha identificado que la inadecuada selección del personal ha dado como resultado que las personas que se seleccionan no son acordes con el perfil del cargo que desempeñan, y por ende no se cubren dichas vacantes.

Además, con una adecuada selección de personal en la empresa Eulen Colombia SA, se obtendrán beneficios como, ubicar a la persona adecuada en un puesto determinado, va a favorecer la adaptación de la persona en la compañía, contribuye al incremento de la productividad y rendimiento en el puesto de trabajo y demás beneficios tanto internos como externos a la compañía, en cuanto a la competencia.

Es necesario que Eulen Colombia S.A empiece a tecnificar el proceso de reclutamiento y selección, sobre todo para la consecución de perfiles laborales idóneos para cargos que cada vez más son requeridos por los clientes.

La selección de personal debe aportar valor a la empresa, contribuyendo a que el cliente final se sienta satisfecho con el servicio del equipo de trabajo de Eulen Colombia SA y así

llevar un proceso de selección adecuado permite a la organización encontrar gente de calidad que se adapte a las necesidades y se ajuste a los requerimientos de los clientes, garantizando un proceso de contratación organizado, justo y eficiente haciendo posible tener personas adecuadas en cada uno de los cargos ofrecidos convirtiéndose en una estrategia clave para tener un equipo de trabajo enfocado en el logro de los objetivos.

Analizando todos los cambios tan radicales que surgen en la sociedad, todas las organizaciones y/o empresas deben estar pendientes en las necesidades del consumidor y de la misma empresa, valiendo y resaltando la importancia de la tecnología en el siglo XX, permitiendo que con estas herramientas digitales se pueda encontrar candidatos potenciales, muchas plataformas a la fecha incluyen bolsas de trabajo en línea y las redes sociales, para realizar las tareas del día a día.

El presente trabajo contribuye en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, para aportar en los procesos de investigación a los estudiantes, permitiendo que continúen con el plan de investigación con el fin de que este sea ejecutado y mejorado, teniendo en cuenta el ámbito social, económico y cultural que se tenga.

Objetivos

Objetivo General.

Diseñar un proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria en Eulen Colombia SA en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del año 2022

Objetivos Específicos.

Diagnosticar el proceso de selección de personal actual en el área de limpieza hospitalaria para la empresa Eulen Colombia SA.

Evaluar el proceso actual de búsqueda de candidatos para los perfiles que se requieren en la empresa Eulen Colombia SA

Plantear una mejora continua al proceso de selección de personal en el nuevo diseño sugerido para la organización.

Marco Teórico

El reclutamiento de personal es la fase principal del proceso de opción de personas que da paso a la elección y posterior contratación e integración de los nuevos empleados a las organizaciones., según (Barber, 1998) todas las actividades y prácticas llevadas a cabo por la organización, con el objetivo principal de identificar y atraer a empleados potenciales.

El propósito del reclutamiento es cualitativa y cuantitativa, ya que interesa no sólo el número sino también la calidad del recurso. (Luis R. Gómez-Mejía, 1996)

El costo de identificar y agrandar candidatos puede en ocasiones ser considerable para la organización, a menos que se cuente con un sistema de selección y reclutamiento apropiadamente sustentado (Davis, 2001)

Autores como (Varela, 2004) enseñan que el proceso de reclutamiento de personal puede verse como una serie de etapas donde coinciden varios puntos, por lo tanto, el primer paso es buscar a todos aquellos solicitantes que tienen el provecho de ocupar el puesto, para luego hacer una selección del mejor personal.

El reclutamiento inicia en referencia a las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos de las organizaciones, en las actividades afines con la exploración e injerencia, capaces de ofrecer a cada una de las empresas y/o organizaciones, el perfil adecuado del personal a contratar y que cumplan con los requisitos para ocupar el trabajo, siendo eficaz y contundente para abastecer el proceso de selección.

El esfuerzo de cada uno de los que realizan los filtros y la selección del personal es bastante alto, ya que el reclutamiento es arduo cuando los puestos a concretar no están bien

definidos, es de gran importancia definir lo más exacto el perfil del trabajador que se requiere para que el reclutamiento sea eficaz.

Podemos decir que el reclutamiento de personal puede ser un trabajo desgastante y poco agradecido con quien realiza esta labor, más aún cuando no se cuenta con las herramientas necesarias para acceder a las fuentes idóneas para la consecución de curriculum de los candidatos interesados (Agüero, 1999)

La etapa de selección de personal es un proceso que comprende la recolección de información sobre cada uno de los candidatos a un puesto de trabajo para tomar la determinación de a quién deberá contratarse, que cumpla con el perfil, actitudes, aptitudes y capacidades que se requieren.

En palabras de Chiavenato (1999) puede definirse la selección de recursos humanos como: “la elección del hombre adecuado para el cargo adecuado, o más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño laboral”. El proceso de selección de personal busca obtener dos resultados significativos: personas idóneas y adecuadas para el cargo y personas eficientes en el cumplimiento de sus labores asignadas para el puesto. (Editorial Vertice, 2007, p. 4)

Eulen Colombia S.A. no es la única compañía que tiene contratos comerciales donde su principal objeto sea la prestación del servicio de limpieza y desinfección de edificios o instalaciones hospitalarias; es más, la empresa limita sus contratos en dicho campo a Droguerías y laboratorios, entidades que por su actividad económica requieren un tipo de limpieza especializada, elevada al nivel hospitalario por el tipo de desechos y rutina de limpieza. Baca et

al. (2011)Empresas como Casa Limpia, Ladoinsa, Compas Group, Fenaseo, entre otras son algunas que operan a nivel nacional en la prestación de servicios de limpieza y desinfección hospitalaria, las cuales por el tipo de cliente ofrecen algunas condiciones contractuales que Eulen Colombia no puede ofrecer a las candidatas postuladas a las vacantes hospitalarias ofrecidas; para no ir tan lejos podemos ver diferencias en los turnos de trabajo ya que el servicio prestado por Eulen a sus clientes con desinfección hospitalaria es totalmente diurno por el tipo de operación de dichos clientes, lo que hace que la remuneración en cuanto horas nocturnas sea nulo; por otro lado este tipo de vacante ofrecida por parte de Eulen se limitan a la contratación de mujeres por requerimientos del cliente, lo que por supuesto se convierte en un factor que disminuye los candidatos postulados a las vacantes de limpieza hospitalaria publicadas por la empresa.

Por otra parte en el momento de la selección de este tipo de perfiles, se requiere un profesional que sepa utilizar las herramientas de selección disponibles en la empresa y sus propios conocimientos para detectar el nivel de honestidad del candidato seleccionado, esto por el tipo de mercancía que manejan dichos clientes, además de verificar e incentivar en los candidatos el sentido de autocuidado que estos deben tener en el desarrollo de las labores de limpieza hospitalaria, debido al manejo de sustancias químicas y al encontrarse constantemente en contacto con fluidos, pipetas de vidrio, guardianes, desechos hospitalarios, entre otros.

María García N (2001), define a la selección de personal como un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto dentro de la organización. En su definición establece el perfil básico del seleccionador. Este sería un profesional con:

- Capacidad para planificar, analizar y prever las necesidades de personal, actuales o futuras, de la empresa. Un seleccionador debe valorar los recursos humanos de forma que el tiempo de respuesta ante una demanda de selección, ya sea prevista, imprevista, o inmediata.

- Capacidad para establecer el método de selección que mejor se ajuste a las necesidades y características del puesto y de la empresa. La propia selección está sujeta a la ley de oferta y demanda; en función de esta puede variar la forma de enfocarse.

- Capacidad para adecuar e integrar.

El seleccionador debe prever el sistema de acogida que permita la adaptación del profesional seleccionado de la forma menos traumática tanto para él como para la empresa.

El Reclutamiento y Selección de Personal, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes a las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa; Por ello el objetivo principal del reclutamiento es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización. (Agüero, 1999)

Actualmente en el ámbito laboral tiene otro tipo de ambiciones, es decir hace unos años atrás únicamente se enfocan en las indemnizaciones económicas y las prestaciones salariales; en , las generaciones que están en edad laboral buscan otro tipo de satisfacciones; por ejemplo, cuánto tiempo libre les quedará después de la jornada laboral, cuál será el reconocimiento social/empresarial que ganarán trabajando para una u otra empresa y cuál será su tiempo de crecimiento, entre otros. (Agüero, 1999)

Enfocándonos en este otro tipo de compensaciones es claro que a pesar que dichos candidatos en Eulen no tienen turnos nocturnos, las jornadas laborales pueden ser de domingo a domingo, turnos rotativos y con contratos limitados a la obra o labor contratada para determinado cliente, lo que también limita la permanencia a la decisión del cliente o a la finalización del contrato comercial.

Todos estos son factores que afectan entonces el reclutamiento y la selección del personal idóneo para ocupar el cargo de auxiliar de limpieza y desinfección hospitalaria, por esta razón se ha planteado el desarrollo del presente trabajo.

Marco Legal

La normatividad legal que se tiene en cuenta para los responsables del área de recursos humanos es la siguiente:

Norma	Aplicación
<p>DECRETO 256 DE 1994 (enero 28)</p>	<p>El presente Decreto regula el proceso de selección mediante la comprobación del mérito, para la provisión de los empleos de Carrera Administrativa, de los organismos y entidades a que hace referencia la Ley 27 de 1992, y la calificación de servicios del personal escalafonado y en período de prueba de esas mismas entidades. (Funcion publica, 1994)</p>
<p>La Norma ISO 9001: 2000 y las Competencias Laborales</p>	<p>Norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios (universidad continental , 2017)</p>
<p>Salario mínimo legal vigente Decreto 2738 del 28 de diciembre de 2012</p>	<p>Que el literal d) del artículo 2° de la ley 278 de 1996, establece que la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y laborales a que se refiere el artículo 56 de la Constitución Política, tiene la función de: "fijar de manera concertada el salario mínimo de carácter general, teniendo en</p>

	<p>cuenta que se debe garantizar una calidad de vida digna para el trabajador y su familia." (Funcion publica , 1996)</p>
<p>El Código Sustantivo de Trabajo</p>	<p>La finalidad de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. (Codigo sustantivo del trabajo , 2011)</p>
<p>Auxilio de transporte Decreto 2739 del 28 de diciembre de 2012</p>	<p>ARTÍCULO 1°. Fijar a partir del primero (1°) de enero de dos mil trece (2013), el auxilio de transporte a que tienen derecho los servidores públicos y los trabajadores particulares que devenguen hasta dos (2) veces el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente, en la suma de SETENTA MIL QUINIENTOS PESOS (\$70.500.00) moneda corriente, mensuales, el cual se pagará por los empleadores en todos los lugares del país donde se preste el servicio público de transporte. (Funcion publica , 2013)</p>
<p>Ley 1562 de 2012 Sistema de Riesgos Laborales</p>	<p>Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores en los accidentes que puedan ocurrir en cuestión de trabajo (Ministerio de salud y protección social</p>

Decreto 614 de 1984(marzo 14)	Prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo. (ley 1562, 2012)
Normas de seguridad social	<p>La organización está obligada a dar de alta a los trabajadores en la seguridad social, con carácter previo al inicio de su relación laboral, por cuestiones de seguridad, y a registrar los contratos que se suscriban en los diez días siguientes.</p> <p>Esta ley indica en su Título Segundo del Régimen Obligatorio, las personas que son sujeto de aseguramiento del régimen obligatorio, mismo que comprende: Riesgos de trabajo, enfermedades y maternidad, invalidez y vida, retiro, cesantía en edad avanzada y vejez. (Codigo sustantivo de trabajo , 1990)</p>

Metodología de la Investigación

Para llevar a cabo la presente investigación que tiene como objetivo diseñar una herramienta que permita realizar un óptimo proceso de selección de personal para el área de limpieza hospitalaria ofertada por la empresa Eulen Colombia SA ubicada en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del año 2022, se define lo siguiente:

Tipo de Investigación.

Investigación Observacional - Descriptiva. Se centra en la descripción y la explicación de fenómenos tal como se muestran en la realidad, en este caso el proceso de selección de personal actual que aplica Eulen Colombia SA para vacantes en limpieza y desinfección hospitalaria. De acuerdo con esto se evidencian hechos existentes, por lo tanto se lleva a cabo la realización de estudios exploratorios y descriptivos; representando una población y extrayendo información de sucesos reales a través de diferentes investigaciones, artículos de información, entre otras fuentes.

La investigación está orientada a un trabajo de tipo descriptivo no experimental, donde se recolectan datos de selección de personal, con el fin de realizar un análisis de medición. Este enfoque es necesario para poder realizar de manera adecuada el análisis de los resultados arrojados en la encuesta aplicada a las personas involucradas (trabajadores) en el proceso de selección de personal con Eulen Colombia SA.

Enfoque de la Investigación.

Mixta (Cuantitativa y Cualitativa). De acuerdo con las especificaciones y características del campo de investigación, para obtener una mayor probabilidad de comprensión del problema planteado.

Con respecto al enfoque de investigación cuantitativo, se menciona que “Utiliza instrumentos para recolección de información y medición de variables muy estructurados” (Lerma G, 2009, pág. 40). En cuanto al enfoque cualitativo se puede indicar lo siguiente: “Se refiere a estudios sobre el quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. En este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Su función puede ser describir o generar teoría a partir de los datos obtenidos”, (Lerma G., 2009).

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, pág. 5).

Métodos cuantitativos. Encuesta aplicada a diferentes trabajadores en Limpieza hospitalaria de Eulen Colombia SA.

Métodos cualitativos. Observación de conductas y análisis de documentación teórica.

Materiales y métodos. La encuesta será la principal herramienta utilizada como técnica de investigación, la cual está diseñada para obtener información a través de respuestas cerrada

con múltiple respuesta, aplicada a trabajadores en Limpieza hospitalaria de Eulen Colombia SA., haciendo uso de cuestionario de Google Drive.

Población. Trabajadores en limpieza hospitalaria de la ciudad de Bogotá.

Recolección de datos. La recolección de datos e información se logra a partir de la aplicación de la encuesta diseñada con diferentes preguntas, que permiten la identificación del proceso de selección de personal aplicado por la organización. Se hace necesario el uso de fuentes de datos primarios y secundarios, fuentes bibliográficas y artículos especializados en el tema de selección de personal e investigaciones existentes sobre la investigación.

Análisis de los datos. Recolección de información y posterior análisis de datos obtenidos de acuerdo con las variables expuestas en la encuesta que permitan realizar un óptimo proceso de selección de personal para el área de limpieza hospitalaria. Se hace uso de gráficas y tablas estadísticas para dar a conocer los resultados y su respectivo análisis para su comprensión.

Etapas o Fases de la Metodología.

1. Identificación de la población de estudio

1.1. Caracterización e identificación de las personas encuestadas para la recolección de datos.

2. Identificación de las empresas para aplicar la técnica de investigación - Encuesta

2.1. Identificar la persona encargada de la dependencia de talento humano dentro de la organización, para llevar a cabo la encuesta y su posterior recolección de datos e información necesaria.

3. Diseño, aplicación y análisis de resultados correspondientes

3.1. Diseño y formulación del cuestionario.

3.2. Aplicabilidad del cuestionario por correo electrónico a la muestra seleccionada.

3.3. Análisis estadístico y conclusiones de los resultados obtenidos previamente.

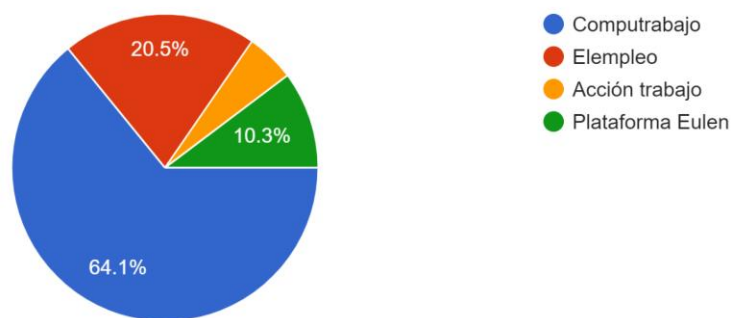
Resultados

Para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo una encuesta que busca determinar el proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria en Eulen Colombia SA en la ciudad de Bogotá para el segundo semestre del año 2022. La encuesta se llevó a cabo a diferentes candidatos que realizaron el proceso de selección de personal y cada una de las preguntas van orientadas a dar respuesta a la problemática planteada dentro de la investigación. La encuesta fue diseñada con el fin de identificar diferentes factores dentro del proceso de selección de personal con el fin de obtener información relevante que permita identificar fallas dentro del proceso de selección y diseñar un plan de mejora por medio de una herramienta que permita realizar el óptimo proceso.

Ilustración 1. Fuentes de empleo utilizadas por los encuestados.

¿Qué fuentes de empleo usted utiliza?

39 respuestas



De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta presentada, el 64.1% de la población encuestada utiliza la plataforma CompuTrabajo como fuente principal para la consecución de empleo, seguido de la plataforma Elemplo con un porcentaje del 20.5%.

Los portales de empleo son sitios web donde se encuentran diferentes ofertas de empleo de muchas empresas y organizaciones. Su principal objetivo es lograr que una persona encuentre un puesto de trabajo de acuerdo con su perfil y conocimientos y a su vez que la empresa encuentre un candidato con el perfil que busca y las condiciones planteadas.

Los portales de empleo virtuales se han convertido en el principal aliado para la búsqueda de empleo. En estos sitios se pueden encontrar diferentes ofertas laborales, empresas, cargos y opciones dependiendo del perfil que se tenga. Las plataformas de empleo digital buscan la vinculación de candidatos que estén buscando empleo y se ajusten a los requerimientos y perfil que se busca.

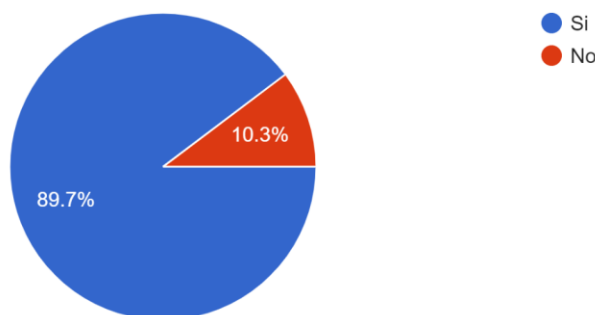
CompuTrabajo fue fundada en el año 1999 y se ha convertido en una de las plataformas más usadas en América Latina tanto por empresas como por candidatos, podría inferirse que esta es la plataforma de más fácil manejo, por lo cual los operarios en limpieza prefieren el uso de esta, ya que no se necesitan conocimientos especializados para cargar un perfil en dicha plataforma, incluso existen lugares donde las personas reciben ayuda en la creación y carga del curriculum en la plataforma, esto bajo un nombre de usuario y/o contraseña que muchos de los postulados no recuerda después y por ende dejan de utilizarla; esta situación conlleva a que las personas no revisen los procesos de selección al que han sido vinculados, o logren postularse a las ofertas actualizadas por las compañías.

Eempleo es uno de los portales líderes de trabajo en Colombia logrando conectar de manera rápida y efectiva la oferta y la demanda laboral, lastimosamente para la población objeto de reclutamiento por parte de Eulen Colombia, este portal es un poco más exigente con la información personal solicitada para el registro de un perfil y postulaciones a ofertas limitando su uso a personas que tengan por lo menos desde un conocimiento medio en sistemas, fácil

acceso a internet, entre otras , por esta razón Elempleo es muy poco utilizado para reclutar personal para prestación de servicio de limpieza sea convencional, establecimientos de comercio u hospitalario.

Ilustración 2. Información de la oferta.

¿Considera que la información suministrada en la oferta fue clara y completa?
39 respuestas



De acuerdo con la pregunta de la encuesta realizada, el 89.7% respondieron que la información suministrada en la oferta fue clara y completa.

Un proceso de selección efectivo debe tener información clara y concisa. Es importante realizar un análisis de la empresa y una descripción del puesto de trabajo que se ofrece, de esta manera se logra una oferta de trabajo efectiva.

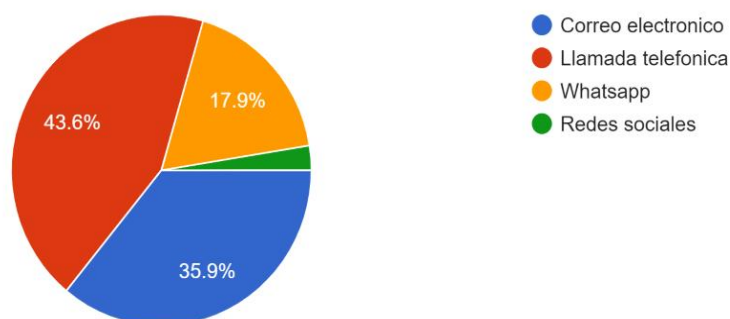
Una oferta de trabajo efectiva se centra en una propuesta con información precisa, clara y transparente donde se puede dar a conocer sus funciones principales, responsabilidades, remuneración, etc.

Brindar información completa y clara sobre la oferta laboral permite a las empresas que los candidatos se ajusten al perfil que se requiere para cubrir la vacante, ahorrando tiempo en la búsqueda de personal que no cumplan con las condiciones requeridas. Sin embargo,

efectivamente no basta solo con brindar una oferta clara y completa, ya que a pesar de esto muchos otros factores influyen en el correcto reclutamiento e inserción del personal en la compañía, además de ello.

Ilustración 3. Contacto para la entrevista.

¿Cómo fue contactado para llevar a cabo la entrevista?
39 respuestas



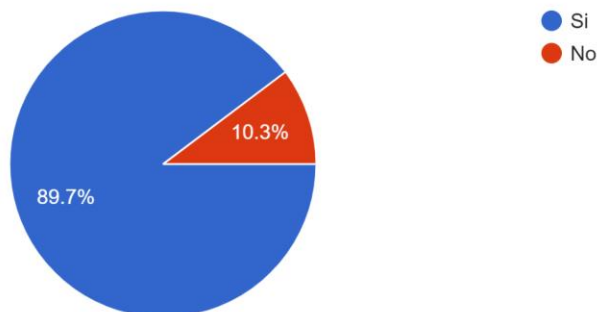
De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta realizada, se evidencia que el 43.6% de los encuestados fue contactado para la entrevista por medio de llamada telefónica. El 35.9% fue localizado por medio de correo electrónico, el 17.9%, por medio de la aplicación de Whatsapp y el porcentaje final usó las redes sociales.

Los medios o herramientas digitales se han convertido en el principal aliado para los diferentes procesos de reclutamiento y selección de personal ya que permiten un proceso más rápido y eficiente en el agendamiento de citas para entrevistas, exámenes y firmas de contrato.

Podemos decir que el contacto de candidatos es más eficiente por vía telefónica, ya que efectivamente por este medio se puede detectar el verdadero interés del candidato en la oferta.

Ilustración 4. Claridad de pruebas aplicadas.

¿Las pruebas aplicadas durante el proceso fueron claras?
39 respuestas



En lo referente a la pregunta 4 de la encuesta aplicada, el 89.7% de los encuestados afirman que las pruebas aplicadas durante el proceso de selección de personal fueron claras.

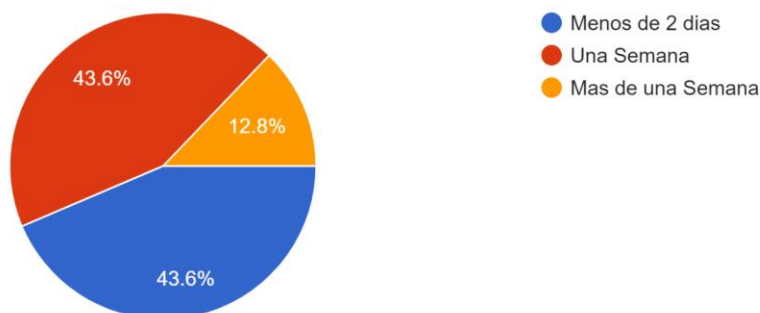
La aplicación de pruebas en el proceso de reclutamiento y selección de personal son instrumentos que permiten evaluar la compatibilidad entre los candidatos, el cargo y la empresa y de acuerdo con los resultados obtenidos tomar decisiones que permitan seleccionar a la persona con el mejor perfil.

Es claro que en los resultados de las pruebas psicotécnicas de los operarios de limpieza no existe espera de un puntaje perfecto, ya que se busca en principio identificar cualidades y valores que permitan aumentar las probabilidades de que el candidato postulado ocupe la vacante ofertada.

Ilustración 5. Tiempo de espera para respuesta.

¿Cuánto tiempo paso para obtener respuesta por la compañía?

39 respuestas



De acuerdo con el resultado a la pregunta ¿Cuánto tiempo pasó para obtener respuesta por la compañía?, se arrojan los siguientes resultados: el 43.6% de los encuestados obtuvo respuesta en menos de dos días; el otro 43.6% recibió respuesta a la semana y los demás encuestados (12.8%) tardó más de una semana para recibir respuesta sobre su proceso de selección de personal.

Para lograr un cierre correcto en el proceso de selección de personal, se requiere dar a conocer a los candidatos los resultados de todo su proceso, brindando información clara acerca de todo su proceso y el paso a seguir en caso de haber sido seleccionado para ocupar la vacante. No es coherente para la empresa que la respuesta que se debe entregar al candidato sea positiva o negativa se demore más de dos días, ya que normalmente el tiempo pactado con los clientes para la inserción del personal es de tres (3) días a partir del radicado de la requisición del personal, por tanto se vuelve relevante indicar a los candidatos quien o quienes continúan con el proceso de firma de contrato.

Conclusiones

Durante la elaboración de este trabajo determinamos la importancia de las fuentes de reclutamiento en el proceso de selección, ya que es el pilar principal para la obtención de candidatos y así poder suplir las necesidades de las vacantes de nuestro cliente. Por tanto, una de las problemáticas analizadas en Eulen Colombia SA, es la dificultad de las herramientas existentes para la selección del personal idóneo que cumpla con los requisitos solicitados por el cliente y para ello, se llevó a cabo una investigación aplicando una encuesta a 36 trabajadores para poder establecer mediante los resultados, acciones de mejora para el proceso de selección.

En relación de lo expuesto, en el análisis de los resultados se concluyó que el éxito de un proceso de selección está en establecer los medios de publicación necesarios y abarcar los parámetros esenciales que debe tener la vacante para que sea comprensible y vistosa, además el tener un tiempo de ejecución mínimo para así afianzar los candidatos y finalmente brindar una retroalimentación de cada proceso.

Gracias a todo lo anterior podemos deducir que el proceso de reclutamiento y selección de personal es de vital importancia para una empresa, ya que como hemos mencionado anteriormente este equipo de trabajo es quien llevara en marcha el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, es por esta razón que Eulen Colombia SA, se encargó de diseñar una herramienta necesaria para un adecuado proceso de selección y un personal idóneo para ocupar en cada uno de los puestos disponibles, así como otras compañías que dentro de su razón social se enfocan en la prestación de servicios de limpieza hospitalaria, han ideado varias alternativas de reclutamiento de personal, por lo que Eulen no puede ser la excepción.

Recomendaciones

Con el fin de realizar un adecuado proceso de selección, es importante tener en cuenta algunos aspectos:

- El área de recursos humanos en la empresa Eulen Colombia SA, cuente con el personal calificado y los recursos necesarios para la realización del proceso de selección de personal
- Se recomienda a la empresa Eulen Colombia SA hacer uso pleno de la información suministrada en este proyecto, con el fin de llevar un proceso de selección a un nivel óptimo.
- Realizar la búsqueda las necesidades exigidas por la empresa y por la demanda de la empresa, permitiendo buscar del perfil idóneo, acorde a las actividades de cada vacante.

Bibliografía

Editorial Vértice, & Equipo Vértice. (2007). *Selección de personal*. Sitio web: https://books.google.com.co/books?id=OoIIgbsxUs4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Tobar, F. (2011). La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico. En contribuciones con la Economía. Sitio web: <http://www.eumed.net/ce/2011b/>

Bretones, F. D. y Rodríguez, A. (2008). Reclutamiento y selección de personal y acogida. En M. A Mañas y A. Delgado, Recursos Humanos. Madrid: Pirámide.

Agreda Arteaga, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. *Boletín Informativo CEI*, 3(1). Recuperado a partir de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/924>

Andrade, E. H., & Hanze Andrade, E. (2020). El reclutamiento. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7873/1/T3408-MDTH-Hanze%20-EI%20reclutamiento.pdf>

Zayas, P. M. Los fundamentos teórico metodológicos de la selección de personal. Recuperado de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55712.pdf

Lerma, G. H. D. (2009). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (4a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69092>

Barber, A.E. (1998). Recruiting employees. SAGE Publications, Inc. Recuperado de [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=buRyAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Barber,+A.+E.+\(1998\).+Recruiting+employees.+SAGE+Publications,+Inc.&ots=uuiNpKX-2U&sig=MzngMGnTiMP87LGxn6TCNX2CV_4#v=onepage&q=Barber%2C%20A.%20E.%20\(1998\).%20Recruiting%20employees.%20SAGE%20Publications%2C%20Inc.&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=buRyAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Barber,+A.+E.+(1998).+Recruiting+employees.+SAGE+Publications,+Inc.&ots=uuiNpKX-2U&sig=MzngMGnTiMP87LGxn6TCNX2CV_4#v=onepage&q=Barber%2C%20A.%20E.%20(1998).%20Recruiting%20employees.%20SAGE%20Publications%2C%20Inc.&f=false)

Davis, W. B.-K. (2008). Administración de Recursos Humanos(6a ed.). Mc Graw Hill. Recuperado de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luis R. Gómez-Mejía, D. B. (2005). Gestión de Recursos Humanos (5ta ed.). Pearson. Recuperado de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>

Anexos

Anexo 1. Encuesta proceso de selección de personal adecuado para cargos de limpieza hospitalaria.

¿Qué fuentes de empleo usted utiliza? *

- Computrabajo
- Empleo
- Acción trabajo
- Plataforma Eulen

¿Considera que la información suministrada en la oferta fue clara y completa? *

- Si
- No

¿Cómo fue contacto para llevar a cabo la entrevista? *

- Correo electronico
- Llamada telefonica
- Whatsapp
- Redes sociales

¿Las pruebas aplicadas durante el proceso fueron claras? *

Si

No

Otros: _____

¿Cuánto tiempo paso para obtener respuesta por la compañía? *

Menos de 2 días

Una Semana

Mas de una Semana