



# Contratación de personal en la **nueva normalidad**





# Contratación de personal en la nueva normalidad

Los efectos de la pandemia en el sector financiero son diversos y aún se siguen sintiendo, como la modificación y reforzamiento de los canales de atención para los usuarios de la banca; por ello, la tendencia indica un gran incremento en el uso de la tecnología, y en las contrataciones de personal, no es la excepción.

Tras la reapertura de algunos sectores empresariales, las organizaciones comienzan a evaluar y ejecutar modificaciones en los diversos procesos generados dentro de la empresa que traen consigo la **“nueva normalidad”**, y una de estas actividades que sufrirá cambios considerables es sin duda el proceso de selección de personal; en ese sentido, Jorge Rosas, CEO de Delivering Happiness México y Latam, considera que la tendencia a nivel mundial de las empresas es frenar las contrataciones y cuidar los protocolos de los colaboradores que se integren a las organizaciones.

En ese contexto, de acuerdo con información de OCCMundial, la forma de trabajo ya no será la misma en la nueva normalidad; los métodos y procedimientos serán diferentes, al menos para 75% de las empresas en México, debiendo cumplir con **nuevas reglas, hábitos y lineamientos para cuidar a sus colaboradores.**

Según el **“Termómetro Laboral”** de OCCMundial, también cambiará la estrategia de contratación de las empresas; en ese sentido, 19% de estas afirmó mantener sus contrataciones en pausa; por otra parte, 62% señaló que solamente están haciendo contrataciones en puestos críticos, 12% está contratando con normalidad, y 7% está contratando mucho más que antes.

# Cómo se desarrollan las contrataciones

Con el COVID-19 aún latente, las empresas deben adaptarse a la nueva realidad, evitando el contacto y manteniendo la distancia de seguridad; en tal virtud, es indispensable aprovechar las ventajas que Internet ofrece durante el proceso de selección de nuevos empleados y para ello los expertos recomiendan una serie de pautas a seguir para hacer un buen proceso de selección y este se pueda realizar sin presencia física del candidato:

- ◆ En primera instancia, antes de contratar, el área de recursos humanos debe enfocarse en la atención a la gestión de todos los aspectos relacionados con el cumplimiento normativo, en cuanto a la progresiva vuelta de los profesionales a la nueva normalidad laboral, como por ejemplo el regreso gradual de sus colaboradores que se encuentran realizando home office, y la gestión de las peticiones de los empleados como bajas, ausencias, vacaciones, que hayan tenido lugar durante este periodo.
- ◆ Definir muy bien el proceso de selección. De igual forma, previo al inicio del proceso, la empresa debe hacer un conteo de sus necesidades reales, así como de su carga de trabajo. Asimismo, es importante definir los objetivos a conseguir durante la temporada, para así saber cuáles son los recursos que se requieren y qué áreas se debe impulsar, de esta forma la empresa puede enfocarse en el tipo de trabajador que necesita la empresa y con ello ahorrar recursos.
- ◆ Redactar la oferta. La oferta o el anuncio para cubrir el puesto debe ser directo y conciso, dejando en claro qué perfil de empleado se está buscando y los pasos que se deben seguir para solicitar el trabajo. En el caso del sector financiero debe especificarse si se trata de un puesto en el área de cobranza, otorgamiento de crédito, análisis de riesgo, entre otros, así como establecer los requisitos básicos) y las condiciones laborales (tipo de contrato, jornada laboral, etc.).

- ◆ Dónde publicar la oferta. Las páginas web de empleo son la opción más socorrida para buscar y ofrecer trabajo, por lo cual es indispensable saber escoger dónde publicar la oferta para llegar a los empleados perfectos. Entre las plataformas más usadas se encuentra LinkedIn, pero también Infojobs o Infoempleo son efectivas, y en específico para el sector financiero, OCC e INDEED son de gran utilidad. Es recomendable además publicar la oferta en la página web de la empresa y en sus redes sociales, así como enviarla a entidades u organismos que puedan estar interesados en difundirla o con bolsa de trabajo.
- ◆ Seleccionar candidatos. Con un adecuado proceso de selección, escoger los candidatos interesantes es más sencillo; la preselección debe tener en cuenta el perfil que se necesita para cumplir con los objetivos marcados. Llevar un sistema de puntuación de las solicitudes según el criterio que hayamos establecido para el puesto suele dar buenos resultados; con mayores puntos las aptitudes que sean esenciales para la empresa, como por ejemplo, saber idiomas y experiencia previa, ayudará a tomar la mejor decisión.
- ◆ Tener una adecuada presencia digital. En la actualidad el Internet da la posibilidad de estudiar a las empresas que ofrecen vacantes, para ello es indispensable contar con una presencia digital positiva, tanto en la página corporativa como en redes sociales, de esta forma los candidatos pueden valorar la oferta laboral y la propia empresa se ve beneficiada en esa búsqueda mutua.
- ◆ Contactar previamente a los seleccionados. Antes de la entrevista, es conveniente hacer un contacto vía telefónica, con el objeto de ampliar información sobre la forma de hacer la entrevista y las características del puesto.
- ◆ Hacer la entrevista. Para evitar las entrevistas presenciales estas pueden ser:
  - Entrevistas grabadas. Se puede preparar una serie de preguntas grabadas, donde el candidato deberá responder en un tiempo determinado. La gran ventaja de esta opción es que se pueden grabar las respuestas del entrevistado, lo que permite más flexibilidad, ya que, al tenerlas disponibles, los entrevistadores pueden analizar mejor las respuestas y tomar una decisión mejor.
  - Entrevistas por videollamada. Varias plataformas permiten realizar este tipo de llamadas, como Skype, Zoom, entre otras. A diferencia del caso anterior, permiten la interacción con el candidato, conocer su aspecto y tener una conversación más profunda con él, para así asegurarse de que se trata de la persona adecuada para el puesto; la única desventaja es que requiere más inversión de tiempo.

- ◆ Valorar las entrevistas y escoger. Para tomar la decisión final se debe tener presente que lo más importante es considerar los conocimientos, aptitudes y experiencia de los candidatos, pero también hay que tener en cuenta su personalidad.
- ◆ Informar a los candidatos descartados. Por último, es posible que una persona no se ajuste a los requisitos que la empresa necesita para esta campaña; aunque pueda considerarse para el futuro; no obstante, es esencial dedicar algo de tiempo a responder a todos los candidatos, sean finalmente contratados o no.

## Ventajas y desventajas de la contratación de personal en la nueva normalidad

Como se ha visto en el desarrollo del presente artículo, las ventajas de contratar de forma no presencial son varias, entre las que destacan las siguientes:

- Cumplir con la sana distancia social.
- Disminuir riesgos de contagio.
- Llevar un proceso de contratación más dirigido y enfocado a lo que busca realmente la empresa.
- Aprovechar los avances tecnológicos.
- Disminución de factores contaminantes.
- Ofrecimiento de flexibilidad laboral.
- Reducción de costos en los procesos de contratación.

Entre las desventajas de este esquema podemos decir que los procesos a distancia hacen que se pierda cierta sensibilidad, la cual sí se tiene en el trato presencial, en específico cuando se trata de entrevistas de trabajo. Las entrevistas cara a cara permiten a las partes conectar y poder expresarse mejor. A través de la videollamada regularmente no nos expresamos del mismo modo, tendemos a ser menos naturales y de este modo se nos pueden escapar rasgos de la personalidad de nuestro interlocutor. La presencia física siempre posibilita crear un contexto más cercano.

## Impacto en la rotación del personal

La sana distancia ha obligado a las empresas a migrar al esquema de trabajo a distancia o home office, por lo cual, cuando las empresas ofrecen ese tipo de beneficios en la contratación, inciden en el compromiso del trabajador, quien hará lo posible por permanecer en ese empleo. Además, esas medidas ayudan a mejorar indicadores de clima laboral, como rotación de personal y cumplimiento de objetivos, dado que la persona quiere mantener estos beneficios, a decir de la doctora Érika Villavicencio Ayub, investigadora en Recursos Humanos y Salud Ocupacional.

### CONCLUSIÓN

La pandemia ha dejado áreas de oportunidad, por lo cual podemos decir que es justo el momento para que las empresas logren atraer a los candidatos que hace 2 o 3 años no pudieron, actualizando la plantilla y dejando ir candidatos que no estén alineados con la cultura empresarial; puede ser la solución a un problema de desempeño en estos momentos de contingencia y el camino hacia la nueva normalidad.

Y por último, definitivamente, el hecho de contar con soluciones tecnológicas para todas estas cuestiones resulta de vital importancia, tanto para llevar a cabo el análisis previo, como en la ejecución del todo el proceso de contratación.