

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria
privada en Mixco, Guatemala**
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Karla Judith Arriola Estrada

Guatemala, enero de 2020

**Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria
privada en Mixco, Guatemala**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Karla Judith Arriola Estrada

Licda. Rosa María Ortega Lemus (**Asesora**)
Lic. Alex Eduardo Cárcamo Guillen (**Revisor**)

Guatemala, enero de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A Cesar Augusto Custodio Cóbar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONOMICAS

M.A Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

M.Sc Samuel Aron Zabala Vásquez
Coordinador Campus Naranjo

Guatemala 09 de marzo de 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy la autora Karla Judith Arriola Estrada del artículo científico titulado “Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente



Karla Judith Arriola Estrada
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201200686

REF.:UPANA.C.C.E.E.0000014-2019-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 de julio de 2019
DICTAMEN**

Tutor: Licenciada Rosa María Ortega Lemus
Revisor: Licenciado Alex Eduardo Cárcamo
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico: " Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala".

Presentada por: Karla Judith Arriola Estrada.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Cañón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala 09 de marzo 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala”**, realizado por Karla Judith Arriola Estrada, carné 201200686, estudiante de la Licenciatura de Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Rosa María Ortega Lemus

Colegiado Activo 14366

Asesora

Guatemala, 11 de abril 2019

Señores Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

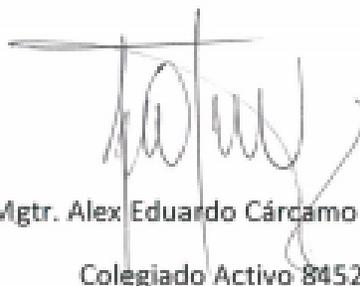
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: "Proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala", realizado por Karla Judith Arriola Estrada, Carné 201200686, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio Dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Mgtr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén
Colegiado Activo 8452

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	
1.3.2 Objetivos específicos	
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	
1.6.2 Geográfica	
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Muestra para población infinita	
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1. Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	16
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	20
4. Referencias	21
5. Anexos	22

Tabla de gráficos

Gráfico No. 1 Proceso de convocatoria	6
Gráfico No. 2 Aplicación de filtros	7
Gráfico No. 3 Duración del proceso de selección	8
Gráfico No. 4 Conocimiento del tema del proceso de selección	9
Gráfico No. 5 Método del reclutamiento utilizado en la empresa hospitalaria	10
Gráfico No. 6 Realización de entrevista verbal o escrita	11
Gráfico No. 7 Aplicación de las pruebas psicológicas en el proceso de selección	12
Gráfico No. 8 Herramientas utilizadas en el proceso de selección de personal	13
Gráfico No. 9 Coherencia entre el puesto ocupado y el puesto y al cual aplicó en la convocatoria	14

Abstract

La industria hospitalaria en Mixco Guatemala, ha tenido mayor presencia en los últimos años debido a la necesidad de atención a la salud del guatemalteco, lo que he llevado a la iniciativa privada a formalizar centros hospitalarios privados que brinden atención a la salud, debido a que la salud es una necesidad básica en la población se requiere y demanda la contratación de personal apto para que estos lugares con el propósito de que estos colaboradores cumplan con su función de forma eficiente.

Por lo tanto en el presente estudio busca determinar si todos estos requerimientos de selección de personal se cumplen de forma adecuada desde la convocatoria, aplicación de filtros, pruebas de selección, contratación y por últimos paso la inducción, dando así una búsqueda de talento humano exitosa.

Introducción

El presente artículo es una investigación basada en los procesos de selección que aplican las industrias hospitalarias en el área de Mixco, busca tener datos concretos del cómo se desarrollan estos procesos actualmente en dicho sector.

Cabe mencionar, que los procesos de selección en áreas de recursos humanos han sufrido cambios a nivel tecnológico lo cual incide en reducción de tiempos y costos la contratación de personal y de esta manera ser más exacto en cuanto a la búsqueda del perfil idóneo. Asimismo, dentro de la búsqueda de talento humano se aplican las distintas herramientas de selección y evaluación para la tomar la mejor decisión al momento de contratar a un nuevo trabajador.

Dentro de capítulo uno, se define la metodología de la investigación, se plantean los objetivos del estudio, la pregunta de investigación y se presentan los límites de la investigación. Luego se diseñó un instrumento para conocer los procesos actuales de selección de personal.

Posteriormente se presenta, el Capítulo dos, en el cual se detalla una recopilación de información para conocer los procesos de selección de personal que actualmente se utilizan en las entidades de salud, se utilizan gráficas de resultados que permiten visualizar las herramientas que este tipo de organizaciones aplica.

En el tercer Capítulo se presentan un análisis extrapolar en el cual se analiza la situación actual de los hospitales comparando con argumentos teóricos de diferentes autores del área de recursos humanos.

Por último, se presentan una discusión y análisis de los principales hallazgos obtenidos con el estudio, las conclusiones finales, y referencias bibliográficas que apoyan la investigación.

Capítulo I

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Dentro de los procesos administrativos uno de los elementos más importantes para el buen desarrollo de cualquier empresa es el proceso de selección de personal, que comprende un conjunto de pasos los cuales se deben seguir y cumplir a cabalidad, para lograr elegir al personal adecuado para el puesto idóneo. Este proceso inicia desde la creación del perfil de puesto, realización de pruebas de selección, desarrollo de entrevista, verificación de referencias, examen médico, hasta la aplicación de herramientas más modernas de selección como el polígrafo, estudio socioeconómico, entre otras pruebas para llegar a la contratación.

Para que este proceso inicie la organización debe tener la necesidad de cubrir con talento humano ideal una plaza vacante, la selección de personal tiene como propósito determinar que el aspirante llene cada requerimiento del perfil del puesto y de esta manera lograr que el colaborador pueda trabajar de manera más eficiente.

Dentro de las empresas de salud hospitalaria privada los procesos de selección cuentan con un modelo a seguir, ya que en este sector, dentro de las funciones que el aspirante debe reunir existen habilidades y características muy específicas que deben buscarse en los aspirantes, de esta manera se puede elegir a la persona que se adapte mejor a las necesidades organizacionales.

En Mixco, municipio de Guatemala, existen aproximadamente 100 hospitales privados, sin contar clínicas médicas que atienden emergencias, en los cuales laboran colaboradores profesionales que han pasado por un proceso de selección para un puesto específico, dentro del cual fueron sometidos a diferentes pruebas de actitudes y aptitudes para determinar si cumplían con los requisitos que la industria hospitalaria maneja.

Tomando en cuenta que este tipo de industrias brindan un servicio de atención de salud, donde para poder ser atendido por el médico, previamente llevan un proceso administrativo en el cual la atención al paciente es primordial, ya sea por porque éste presenta una emergencia, se someta a un procedimiento quirúrgico, o simplemente se realizará un chequeo de rutina, por lo que se requiere seleccionar personal adecuado que se maneje con alto profesionalismo y que cuente con una especialización adecuada que le permita cubrir cualquier solicitud de servicio que el paciente demande.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se aplica el proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

- Conocer el proceso de selección de personal que utilizan actualmente las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cuáles son las herramientas de selección de personal que emplean las empresas de salud hospitalaria al tener la necesidad de cubrir una plaza vacante.
- Identificar las deficiencias que sufren los procesos de selección del talento humano en la industria hospitalaria.
- Establecer si el proceso de selección de personal actual en el sector hospitalario es el adecuado para asegurar que el personal contratado cumpla con las funciones descritas en el perfil de puesto.

1.4 Definición tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que presenta de modo sistemático las características del área en interés sobre la base de una teoría. A través de la descripción exacta de las actividades, se podrá definir la pregunta de investigación a través de la selección de diferentes técnicas de recopilación de información y de esta manera verificar la validez de la misma.

El objetivo de esta investigación es conocer el proceso de selección de personal en las empresas de salud hospitalaria privada en Mixco, Guatemala, en el cual se estudiarán los procesos y herramientas de evaluación que estas entidades aplican para la contratación del personal operativo y administrativo de las industrias hospitalarias.

1.5 Sujetos de investigación

El sujeto de investigación en el presente estudio está conformado por personas que laboran en el sector hospitalario, las cuales están comprendidas aproximadamente entre las edades de 30 a 45 años de edad, quienes pasaron por procesos de reclutamiento y selección al momento de ser contratadas por los centros de salud al que pertenecen.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El periodo de investigación tendrá una duración del mes de noviembre del año 2018 al mes de marzo del año 2019.

1.6.2 Geográfica

El presente estudio se realizó en industrias hospitalarias ubicadas en el departamento de Mixco, Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Muestra para población finita

Debido a que actualmente existen aproximadamente 75 centros hospitalarios en el área de Mixco, Guatemala los cuales poseen 10 colaboradores entre personal administrativo y operativo que se conforma por quienes prestan los servicios de salud y personal que se encarga de la seguridad y mantenimiento del establecimiento, se utilizó la fórmula de población finita para conocer la muestra de colaboradores que serán analizados.

Fórmula para población finita

N= Población p= probabilidad de éxito q= probabilidad de fracaso e= error

z= nivel de confianza

N= 750

p= 0.5

q= 0.5

e= 0.08

z= 1.96

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 750 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 * (750 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 1)}$$

n = 125

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento a utilizar dentro del estudio será una encuesta, para el sujeto de investigación antes mencionado para determinar el proceso de selección de personal en las industrias hospitalarias del sector de Mixco ya determinado.

Este instrumento estará comprendido por una serie de 10 preguntas, en los cuales el sujeto a estudio determinará que herramientas se le aplicaron durante el proceso de selección de personal dentro de las industrias hospitalarias.

1.9 Recolección de datos

Se determinó que el sujeto de muestra estará comprendido por 125 colaboradores de las industrias hospitalarias de las zonas antes mencionadas en Mixco, Guatemala, la información recopilada que será de gran utilidad para conocer qué herramientas de selección de personal son las utilizadas en hospitales y centros de salud, así como identificar las deficiencias que estos establecimientos tienen en los procesos de gestión de personal.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

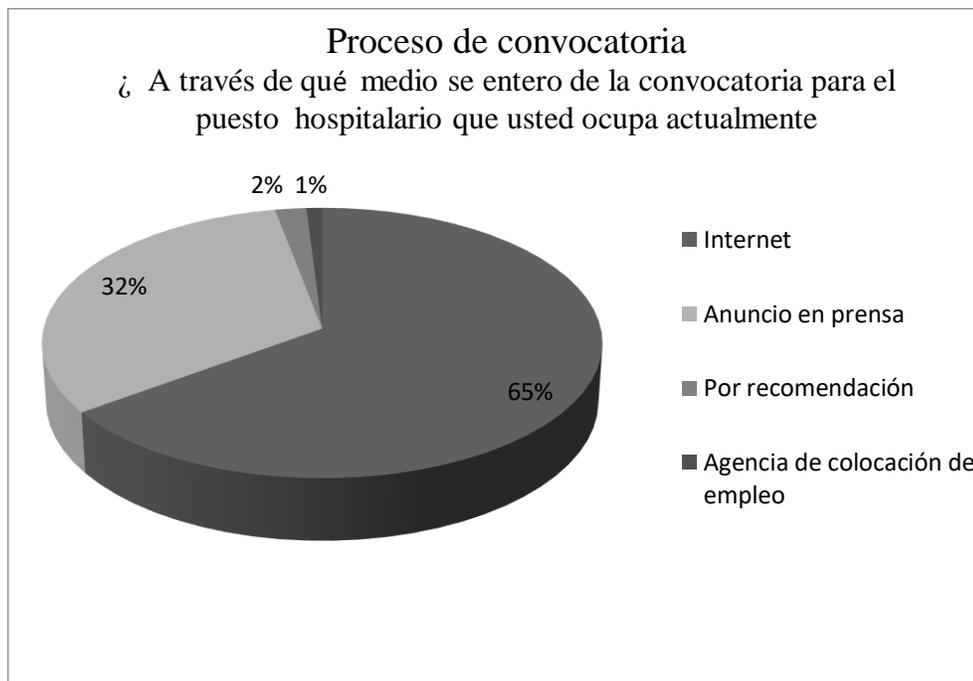
Se realizó una tabulación de los datos obtenidos para posteriormente presentar gráficas estadísticas donde se pueden observar los resultados de la encuesta. Asimismo, estas gráficas se acompañan de su respectiva interpretación y análisis.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

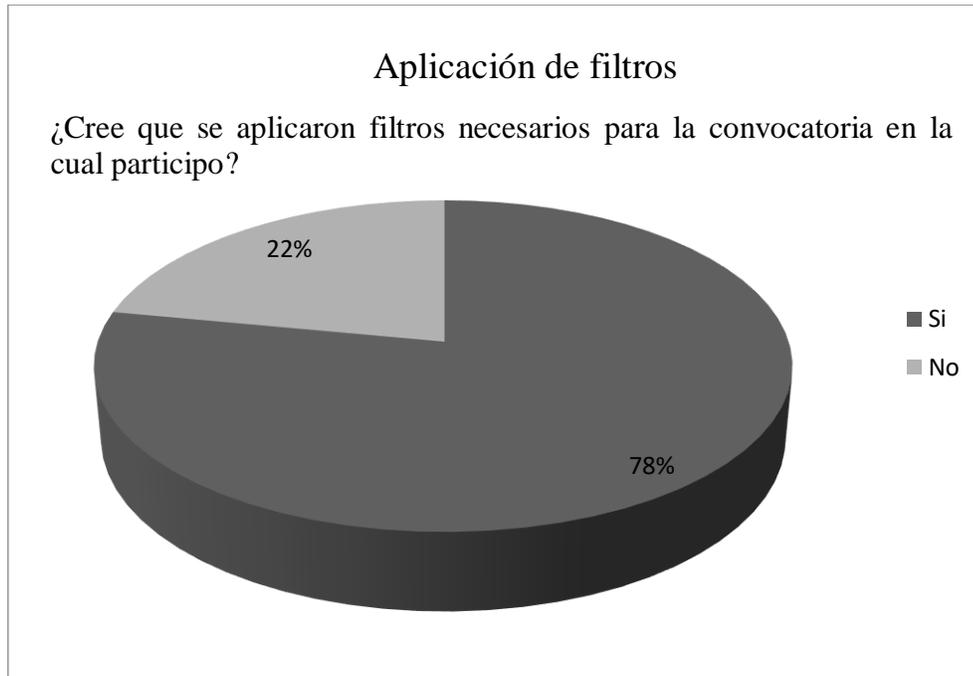
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

Del total de los colaboradores encuestados indican un 65% indica que se informó del proceso de convocatoria del centro hospitalario por medio del Internet; un 32% de los colaboradores se enteró por medio escrito como la prensa; un 2% por medio de una recomendación personal dejando a una agencia de colocación con un 1%.

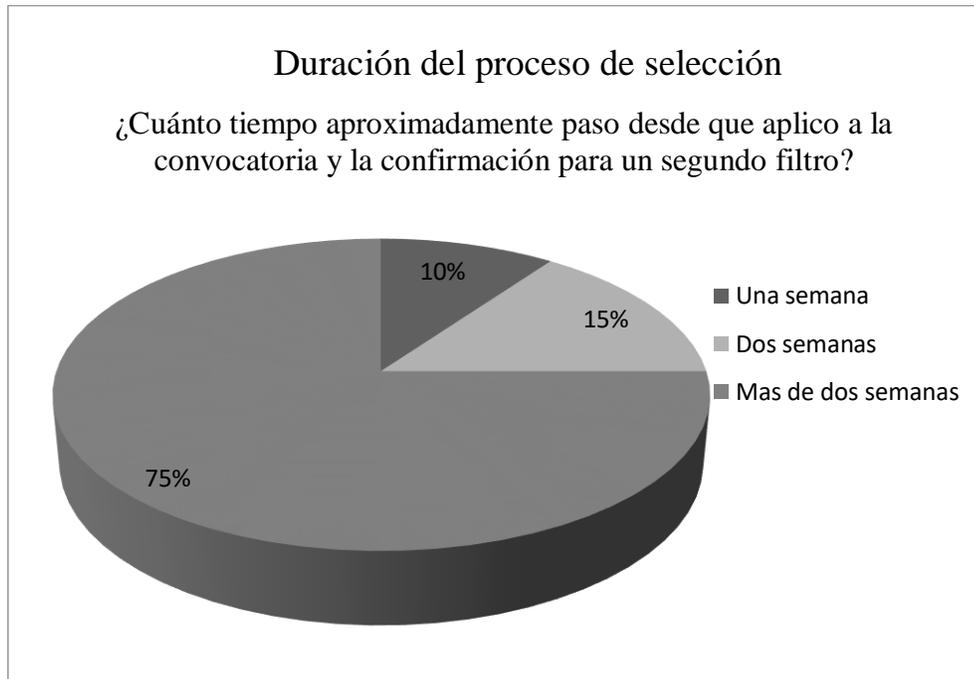
Gráfica No. 2:



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 78% de las respuestas detallan que si se aplicaron los filtros necesarios durante el proceso de selección que atravesaron. Y un 22% cree que no fueron aplicados estos filtros correctamente, ya que consideran que faltó reforzar esa área para poder determinar el puesto de una manera más justa y eficiente.

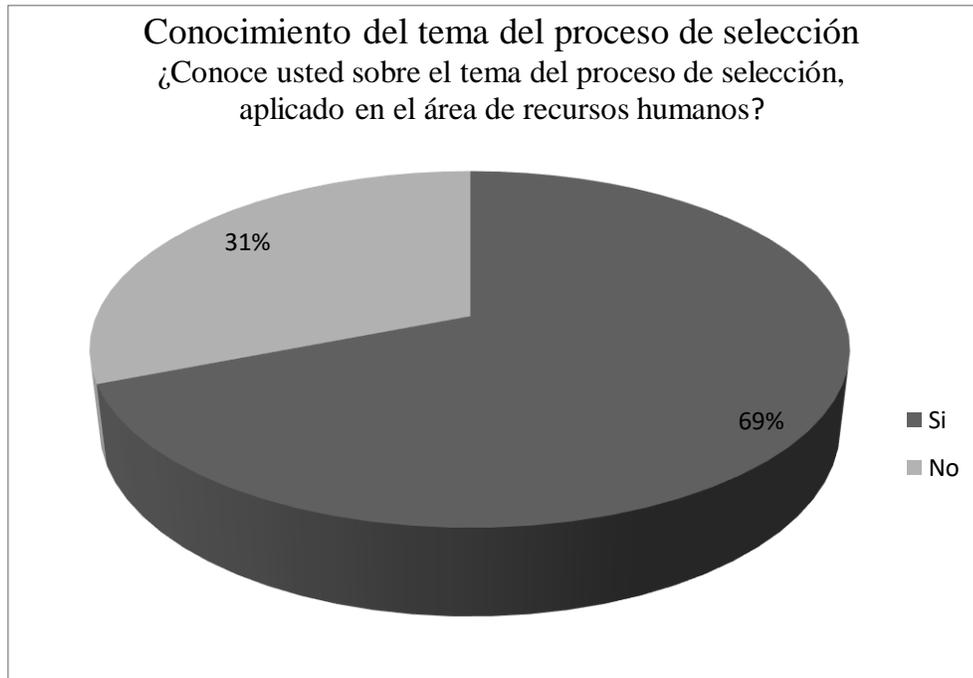
Gráfica No. 3:



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

Un 75% indica que el tiempo del proceso desde la convocatoria hasta la confirmación del segundo filtro abarcó más de 2 semanas; asimismo, un 15% de las personas encuestadas manifestó que aproximadamente se llevaron dos semanas en dicho proceso y por último un 10% indicó que el tiempo promedio fue de una semana, esto indica que las entidades hospitalarias deben trabajar en desarrollar un proceso más eficiente en tiempo.

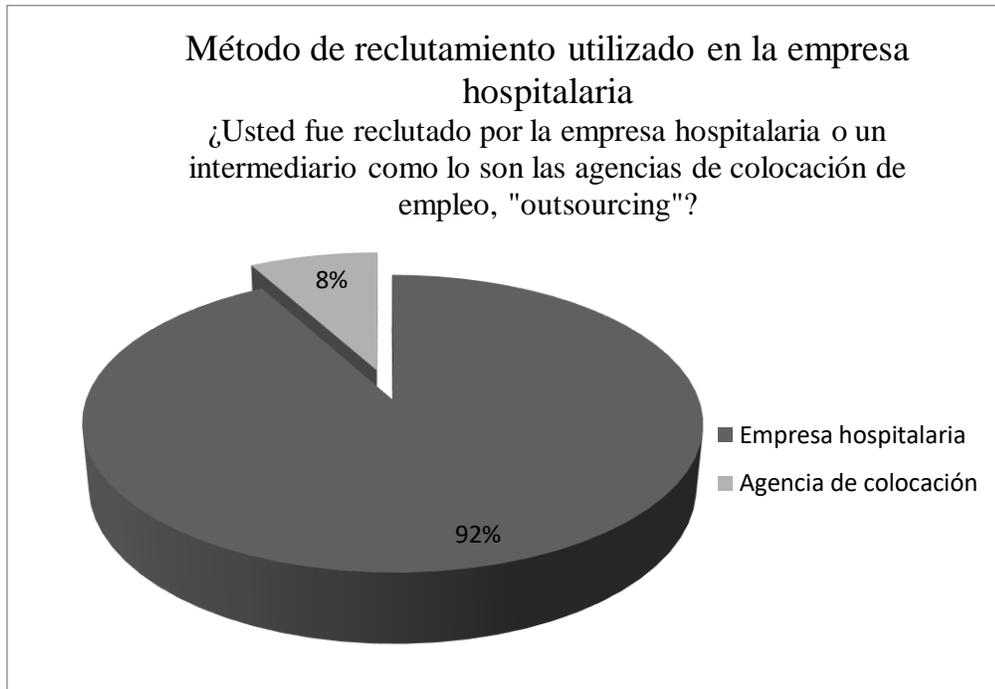
Gráfica No. 4:



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 37% de las personas tiene claro el proceso de selección utilizado en el área de recursos humanos y un 69% no posee conocimiento de este proceso, el que exista desconocimiento del personal hacia las herramientas de esta tarea de recursos humanos genera desconcierto en los colaboradores con respecto a las pruebas y filtros que deben pasar previo a ser contratados por las entidades hospitalarias.

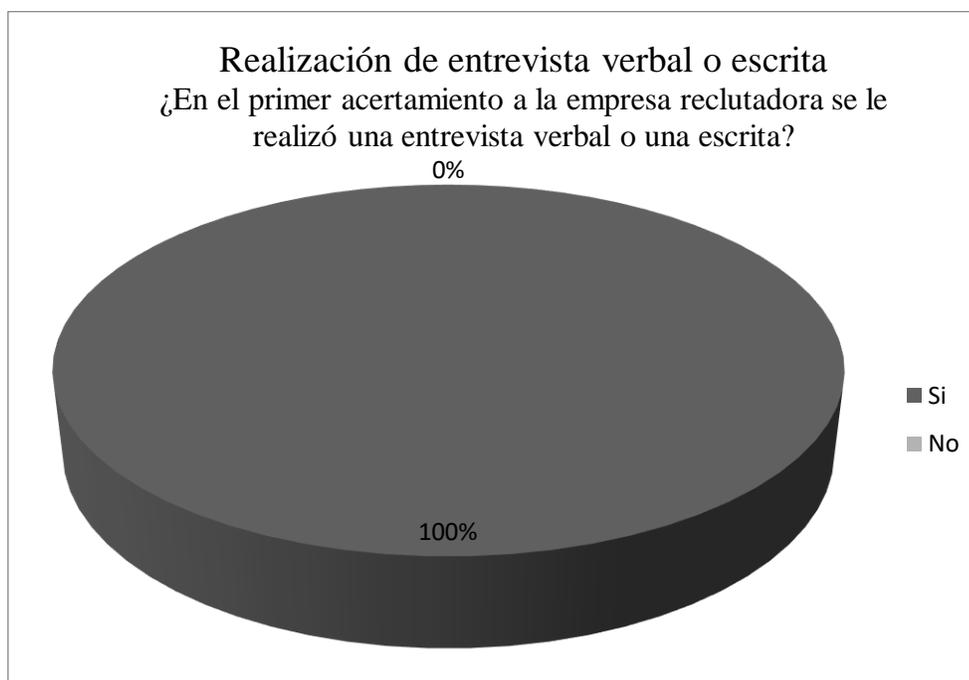
Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

Un 92% de gerentes encuestados indica que fue reclutado por medio del método tradicional sin que existieran intermediarios entre el empleador y el empleado, mientras que un 8% define que la agencia de colocación fue su medio de reclutamiento, éste es un proceso más innovador y en el cual no conocía al empleador.

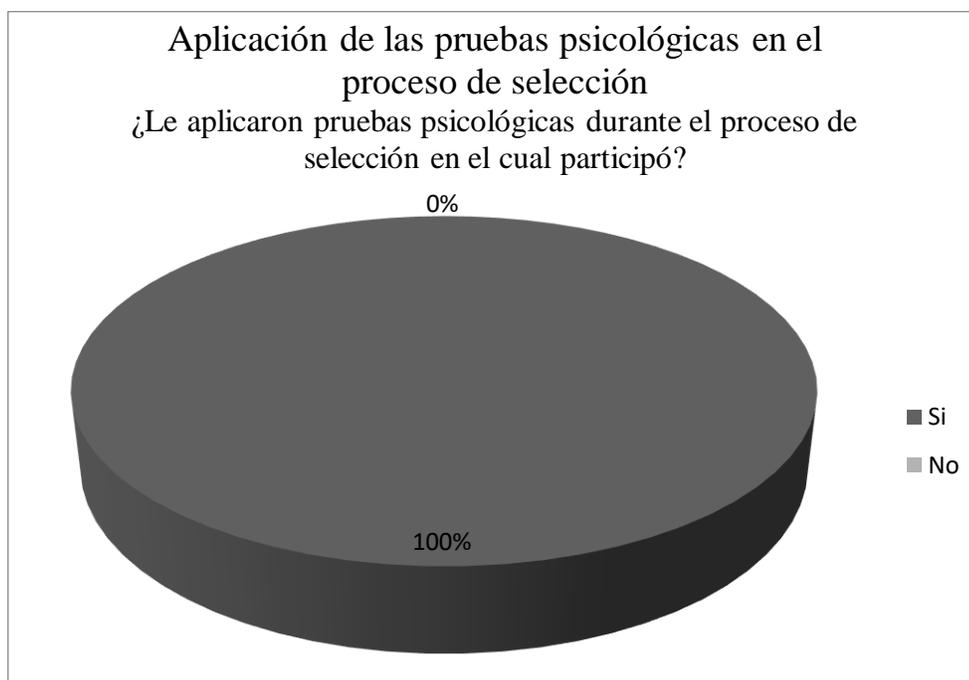
Gráfica No. 6



Fuente elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

El 100% de los encuestados coincide que en el primer acercamiento con la empresa interesada en su perfil, les fue aplicada tanto una entrevista escrita como una verbal. Esta herramienta es bastante efectiva en los procesos previos a la contratación ya que permite conocer al candidato así como corroborar la información proporcionada por el aspirante en su hoja de vida.

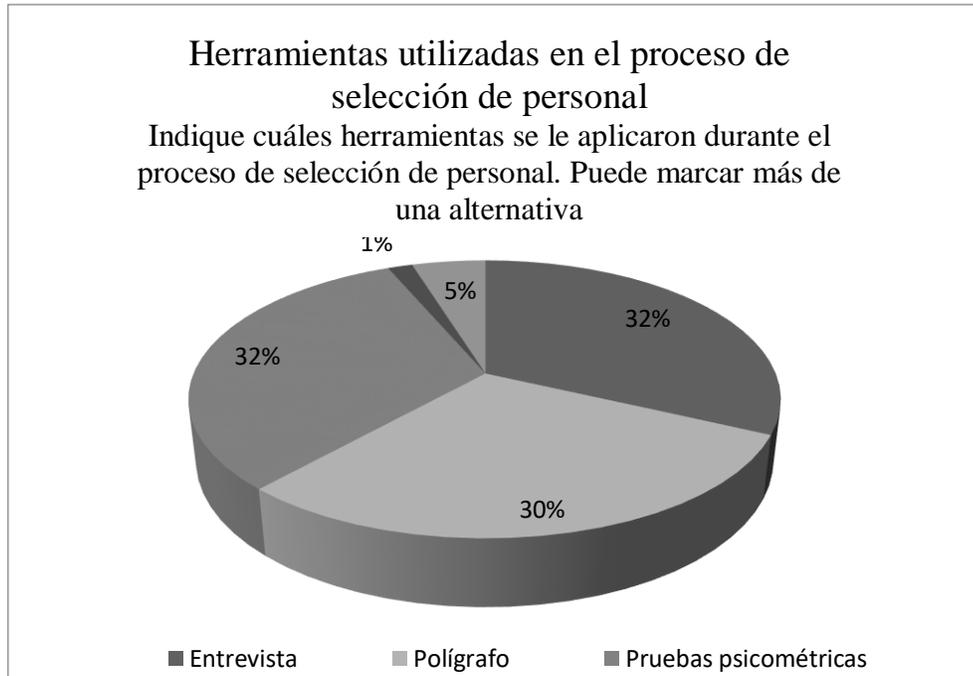
Gráfica No. 7



Fuente elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

Un 100% de los encuestados coincide que las pruebas psicológicas fueron aplicadas como parte de las herramientas básicas del proceso de selección para la plaza que aplicaron. Para la industria hospitalaria las pruebas de selección son filtros que deben aplicarse para determinar los conocimientos específicos que un trabajador requiere para ocupar este tipo de plazas, las evaluaciones psicológicas forman parte de estos instrumentos para conocer aspectos del comportamiento y personalidad del aspirante.

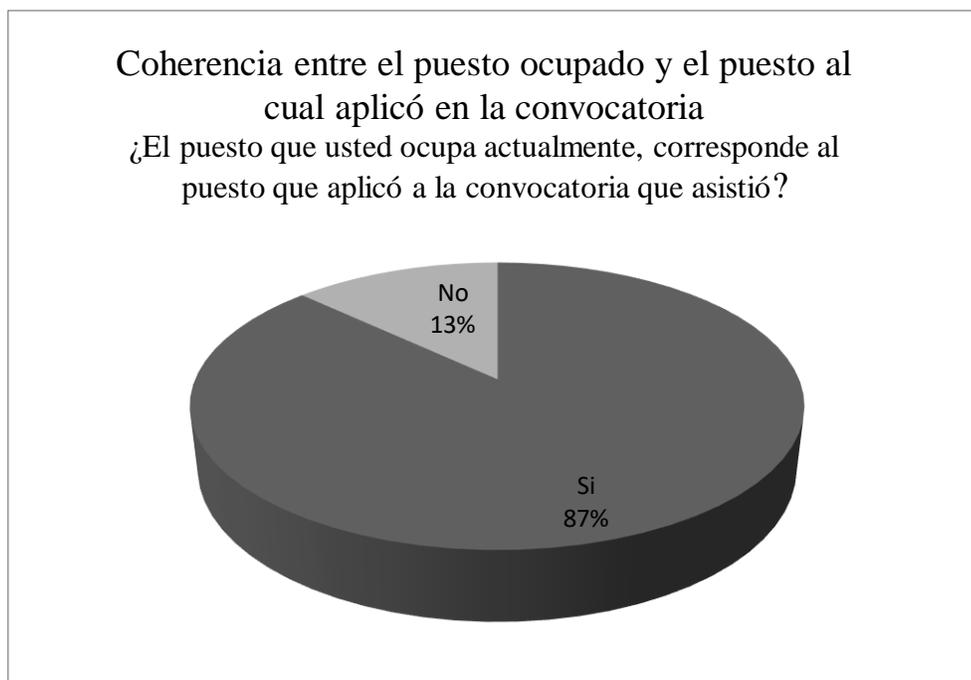
Gráfica No. 8



Fuente elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

En los siguientes resultados se refleja, que de las herramientas básicas dentro un proceso de selección la entrevista obtuvo un 32% de aplicación directa; asimismo un 32% señala que se le aplicaron las pruebas psicométricas; seguido por un 30% al que se le aplicó la prueba de polígrafo; un 5% se sometieron a un estudio socioeconómico y con un 1% de porcentaje. Reflejando poco interés en la utilización de esta herramienta, se encuentra el examen médico.

Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia en base a la investigación realizada en febrero 2019.

Un 87% de las personas encuestadas conservó la plaza por la que aplicó desde un inicio, mientras que un 13% indica que fue contratado para una plaza diferente a la que aplicó, ésta es una deficiencia en los procesos de selección, ya que genera incertidumbre en los candidatos pues en ocasiones estos tienen en mente una plaza determinada y las empresas ofrecen puestos diferentes al momento de entrevistarlos o de aplicarles las pruebas de selección.

¿Qué beneficios obtendría el hospital de contar con un proceso de selección de personal estructurado?

Esta pregunta es de tipo abierta con el propósito de conocer a detalle las percepciones de los colaboradores con respecto a los beneficios que el establecimiento puede tener de contar con un proceso de selección ordenado, las personas encuestadas coinciden que de tener un proceso estructurado sería un proceso más eficiente, y los candidatos que aplican a las diferentes plazas sentirían mayor seguridad y formalidad de parte de la empresa. Así como también el hospital podría disminuir el tiempo en se queda sin personal y podría tener a disposición elemento humano calificado para desarrollar las actividades laborales de forma eficiente.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

La mayor parte del personal encuestado desconoce el proceso y herramientas de reclutamiento de personal que se aplican dentro de la entidad a la que pertenece, el no contar con estos instrumentos definidos genera desconcierto para los aspirantes que aplican a puestos vacantes dentro de la organización. Asimismo, para la empresa el no contar con un proceso de selección de personal eficiente incide en incorrectas contrataciones de personal, y problemas de desempeño de los nuevos trabajadores ya que en ocasiones puede elegirse a la persona inadecuada para el puesto vacante.

Gómez Mejía (2001) afirma:

Se debe tener un breve conocimiento sobre los distintos procesos y herramientas de selección, tomando en cuenta que no todos los reclutadores aplicarán las mismas pero si las básicas o combinadas. El ser humano por cuestión de cultura propia no debe de ignorar ciertos temas ya que se demuestra que todos en algún momento deseamos servir a una empresa e informándose tendrá una visión más objetiva del proceso de selección al cual aplique. (p. 556)

La selección de personal es la evaluación de diferentes candidatos para ocupar un puesto vacante dentro de la organización, conlleva la utilización de diferentes filtros los cuales permiten conocer el perfil del aspirante, sus habilidades y conocimientos para llegar a la posterior contratación laboral. Según los resultados obtenidos se observa que un mínimo porcentaje manifiesta que los filtros y pruebas de selección utilizadas durante su proceso de evaluación no fueron aplicados de forma adecuada, no existía un orden en los filtros que se le aplicaron lo que genera cierta desconfianza en los candidatos. El no tener un proceso de selección definido también puede

reflejar incapacidad de la persona que realiza la selección, y puede pensarse que el proceso se inclinará a favorecer a ciertos candidatos sobre otros aspirantes.

Ayala Calvo (2007) indica:” el proceso de selección se debe aplicar con ética, ya que genera un ambiente menos hostil y teniendo en cuenta que el candidato debe percibir un entorno de profesionalismo generado confianza en él.” (p.358)

Un dato relevante es que un mayor porcentaje de los colaboradores manifestó que tuvo conexión directa con el reclutador, lo cual indica que las empresas hospitalarias siguen prefiriendo el método tradicional directo de reclutamiento, sin tener intermediarios dentro del proceso. A través de este proceso pueden buscar y evaluar personalmente el perfil adecuado a su necesidad, cabe mencionar que esto genera definitivamente un gasto de tiempo de recurso humano encargado del proceso de selección, pero a largo plazo, esto es algo positivo ya que el reclutado tienen una perspectiva más amplia del lugar que aplica.

Robert López Espitia, (2,007) afirma:

el significado de Outsourcing como: contratar fuera, método en el cual específicamente se contrata una empresa que cuenta con una base de datos en la que ya tiene clasificado cada perfil disponible, lo que de alguna forma acorta el tiempo en la convocatoria y la empresa interesada se quita esa responsabilidad. Esta simplificación de recursos en muchos casos resulta efectiva, pero dentro del desarrollo pueden existir deficiencias por el volumen de personas que atienden. (p. 233)

El utilizar agencias de colocación de empleo es un tipo de reclutamiento externo, actualmente muchas entidades recurren a este tipo de empresas para que éstas realicen las pruebas psicométricas, prueba de polígrafo, verificación de referencias, examen médico, entre otros filtros, de esta manera la empresa solamente toma la decisión final en la selección del nuevo colaborador. Este proceso es bastante funcional en las empresas que no cuentan con un departamento de recursos humanos constituido, y reduce tiempo en el proceso de selección.

R. Wayne Mondy (2005) afirma:

Las empresas rara vez posee una oficina de recursos humanos formal, así como especialistas en el área, por lo que designan el enfoque de estas actividades a empresas ajenas quienes prestan el servicio, lo que hasta cierto punto beneficia ya que estas empresas se especializan en la búsqueda del talento ideal para el puesto ideal. Esto se puede dar en empresas grandes como en pequeñas lo que genera gastos más generalizados que a una empresa pequeña sería poco beneficioso por el gasto de recursos y dando a entender que una empresa ajena puede desempeñar cobrando una mínima cantidad por la búsqueda de un perfil. (p. 115)

Dentro de este resultado también se reflejó que el medio más utilizado por este tipo de organizaciones para reclutar personal es el internet con un índice alto, lo cual se entiende ya que por el auge de la tecnología que permite mayor difusión de la convocatoria y llegar a más aspirantes, asimismo, este medio crea un panorama más claro para el candidato, ya que muchos empleadores manejan plataformas digitales donde resuelven en tiempo real dudas o inquietudes para el aspirante y este puede decidir si aplica o no.

Raquel González Sabin, (2,012) afirma:

Resalta que la implementación de la tecnología dentro de estos procesos ha tenido una gran aceptación ya que reduce tiempos, y acorta distancias. Lo que permite a su vez llegar

a una mayor cantidad de la población lo cual genera el doble de respuesta obtenida regularmente por otros medios de comunicación escrita. Muchas empresas implementan la utilización de la tecnología en la utilización de los instrumentos para agilizar tiempo y que a su vez va de la mano con los cambios que el mundo día a día se enfrenta. (pag.3)

3.2 Hallazgos y análisis general

Dentro de la investigación realizada se pudo determinar que dentro de los procesos de selección de personal se aplican las diferentes herramientas que sirven de soporte para todo proceso de evaluación dentro de un departamento de recursos humanos. Definitivamente las personas evaluadas no fueron sometidas a los mismos procesos en tiempos y forma, ya que cada institución lo aplica y maneja de diferente manera siendo unos más eficientes que otros.

Dejando notar que dentro del sistema de convocatoria, selección y contratación que manejan en el municipio de Mixco, Guatemala existen deficiencias que a largo plazo perjudica a la industria hospitalaria que solicita personal, esto debido a que desde el proceso de convocatoria existe diversidad de problemas los cuales impiden a un candidato ser idóneo para el puesto vacante; cabe mencionar, que dentro de la convocatoria son ignorados algunos filtros que podrían evitar este tipo de atrasos e inconvenientes. La aplicación de filtros se refiere a que existe un modelo específico de talento y habilidades que el candidato debe llenar, pero al no aplicar estos filtros, personas que no cumplen lo solicitado roban oportunidad a otro que si lo merecía.

Otros resultados que se generaron en el estudio se refleja la utilización e incorporación de la tecnología, ésta viene a solucionar problemas que afectan en cuestión de tiempo y ubicación, por lo que la implementación de esta herramienta facilitaría a que el proceso de reclutamiento y contratación sea más fácil, ya que por medio de aplicaciones o programas se aplican entrevistas en tiempo real, pruebas psicológicas que generan un resultado inmediato ya que almacena una base de datos que generan resultados inmediatos, lo cual le facilita más tiempo al reclutador y éste solo revisa resultados. La tecnología le vino a dar un plus a este proceso ya que facilita recursos aplicando una metodología de reclutamiento moderna que hace más práctico el proceso y la aplicación de las herramientas.

Sin embargo, se puede mencionar que existen otros medios de comunicación que las empresas pueden utilizar para dar a conocer plazas vacantes, como es el caso de la prensa escrita. Las entidades hospitalarias deben evaluar adecuadamente qué medio es más funcional y qué herramienta se ajusta también a su presupuesto.

Por último, se identificó que la entrevista continua siendo muy utilizada en el proceso de selección de personal para las entidades hospitalarias, esto debido a que la entrevista es el primer acercamiento entre el candidato y la empresa, en este dialogo se conoce al aspirante de una forma más amplia y objetiva, así como también puede corroborarse los datos presentados por el candidato en su hoja de vida. Las pruebas psicológicas son instrumentos utilizados por este tipo de institución debido a que permiten conocer el perfil de comportamiento, actitud y personalidad del aspirante.

Puede concluirse que un proceso de selección estructurado para los centros hospitalarios permite definir criterios más exactos en la contratación de personal; por consiguiente, una buena elección de recurso humano asegura un buen desempeño laboral a largo plazo del colaborador en su nuevo puesto de trabajo.

3.3 Conclusiones

1. Dentro del desarrollo del presente estudio se pudo determinar que dentro de las industrias hospitalarias existen procesos de selección no estructurados, ya que estos aún carecen de ciertas herramientas de selección que les permita administrar de mejor manera el tiempo invertido por el evaluador en cada aspirante.
2. Existen diferentes herramientas para el proceso de selección en industrias hospitalarias dentro de las cuales se encuentran el examen médico y pruebas psicológicas, ya que estos realizan atención al paciente enfermo y tienen contacto con medicamentos controlados que solamente en un hospital se tiene un fácil acceso, por lo que una persona con problemas de salud y dependencia a algún medicamento no son idóneos para ocupar un puesto dentro de las instituciones hospitalarias.
3. La utilización del outsourcing en la selección de personal, no es un método de preferencia en el área hospitalaria ya que la mayoría de los encuestados maneja su departamento de recursos humanos que realiza procesos de selección; ya que por tratarse de empresas privadas conocen

con más exactitud la necesidad del perfil que buscan. Aunque la subcontratación de agencias para la selección de personal sea una metodología moderna, muchas instituciones hospitalarias aún no logran adoptarla aunque saben que esto beneficiaría en cuestión de tiempo ya que estas empresas cuentan con una base de datos que permite una evaluación de candidatos menos exhaustiva.

Referencias

1. Armas Ortega, Yadira Mariuxi, Llanos Encalda, Mónica del Pilar, Traverso Holguín, Paola Alexandra. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Sambordon- ecuador, Universidad ECOTEC
2. Chiavenato Idalberto. (2007) *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Octava edición en español por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, SA. DE C.V
3. Mondy R. Wayne, Noé Robert N. (2005). *Administración de recursos humanos*. Novena edición por Pearson educación de México, S.A. de C.V.
4. Miquel Porret Gelabert, (2008). *Recursos humanos dirigir y gestionar personas e las organizaciones*. Tercera edición impreso en España por Esic editorial, Graficas dehon
5. Luis Puchol, (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Séptima edición impresa por ediciones Díaz de Santos
6. Raquel Gonzales Sabin. (2005). *Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de recursos humanos*. Primera edición en español por Ideas propias editorial.

Anexo 1

Encuesta

El propósito de la siguiente encuesta es conocer la percepción que tiene los colaboradores del sector de la industria hospitalaria respecto a los Procesos de selección que aplican las empresas donde laboran actualmente. Cabe mencionar que todos los datos recolectados son única y exclusivamente para usos académicos. Todos los datos recolectados son confidenciales por lo que NO se solicitarán datos estrictamente personales

Instrucciones: marque con una X la respuesta afín a su situación actual.

1. ¿A través de qué medio se enteró de la convocatoria para el puesto hospitalario que usted ocupa actualmente?

Anuncio en prensa
Internet
Por recomendación
Agencia de colocación de empleo

2. ¿Cree que se aplicaron filtros necesarios para la convocatoria de personal en la cual participó?

Si _____ No _____

3. ¿Cuánto tiempo aproximadamente pasó desde que aplicó a la convocatoria y la confirmación para un segundo filtro?

Una semana
Dos semanas
Más de dos semanas

4. ¿Conoce usted sobre el tema de EL PROCESO DE SELECCIÓN, aplicado en el área de Recursos humanos?

Si_____

No_____

5. ¿Usted fue reclutado por la empresa hospitalaria o un intermediario como lo son las agencias de colocación de empleo, "outsourcing"?

Empresa hospitalaria_____

Agencia de colocación_____

6. ¿En el primer acercamiento a la empresa reclutadora se le realizó una entrevista verbal o una escrita?

Si_____

No_____

7. ¿Le aplicaron pruebas Psicológicas durante el proceso de selección en el cual participó?

Si_____

No_____

8. Indique cuáles herramientas se le aplicaron durante el proceso de selección de personal.

Puede marcar más de una alternativa.

Entrevista

Polígrafo

Pruebas psicométricas

Examen médico

Estudio socioeconómico

Todas

Ninguna

9. ¿El puesto que usted ocupa actualmente, corresponde al puesto que aplicó a la convocatoria que asistió?

Si_____

No_____

10. ¿Qué beneficios obtendría el hospital de contar con un proceso de selección de personal estructurado?
