



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de
recurso humano, en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jennifer Paola Castillo Pineda

Guatemala, agosto 2020

**Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de
recurso humano, en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Jennifer Paola Castillo Pineda

M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

Mgtr. Emerson Corrales Lara (**Revisor**)

Guatemala, septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M.A. Hugo Armando Perla

Coordinador

Guatemala, marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano, en empresas de Call Center en la ciudad de 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,



Jenniffer Pineda Castillo Pineda

Licenciatura en Administración de Empresas

ID: 000007256

REF.: C.C.E.E. LAE.A01-PS.005.2020.

**DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 31 DE JULIO DE 2020.**

DICTAMEN

Tutor: M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Revisor: Mgtr. Emereson Corrales Lara

Artículo científico titulado: "Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano, en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Jenniffer Paola Castillo Pineda.

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

En el grado académico de: Licenciado en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 20 de marzo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano, en empresas de call center en la ciudad de Guatemala”**, realizado por JENNIFFER PAOLA CASTILLO PINEDA, ID 000007256, estudiante de la Licenciatura en 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 a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Colegiado Activo 9123

Guatemala, 2 de abril 2020

Señores Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **"Planeación Estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano, en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala"**, realizado por Jenniffer Paola Castillo Pineda, Carné 201400935, 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,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Emerson', with a large, sweeping flourish extending to the right.

Mgtr. Emerson Corrales Lara
Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

A Dios Por ser el dador de vida y por permitirme todos los días cumplir cada uno de mis sueños.

A mis padres A mi madre por darme la vida, y mi padre por estar en cada etapa de mi vida, sé que Dios me puso en las manos correctas. Por su apoyo moral cuando sentía que no podía, y brindarme oportunidad de continuar con mis estudios y de enseñarme el temor a Dios. Sin ustedes nada de esto hubiera sido posible. Los amo con todo mi corazón.

A mi familia Por brindarme su apoyo incondicional.

A mis amigos Por sus palabras de aliento para que no decayera en el camino, son una pieza muy importante en este rompecabezas.

A LUKAS A mi amigo fiel e incondicional que el hombre jamás pensó tener en esta tierra. A mi tierno perrito Lukas quien me acompañaba en aquellas noches de vela para poder cumplir con la entrega de mis tareas y proyectos. Te amo Lukas.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
Metodología	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Pregunta de investigación	2
1.3.Objetivos de investigación	2
1.3.1. General	2
1.3.2. Específicos	2
1.4.Definición del tipo de investigación	2
1.4.1. Investigación descriptiva	2
1.5.Sujetos de investigación	2
1.6.Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	3
1.7.Definición de la muestra	3
1.7.1. Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8.Definición del instrumento de investigación	4
1.9.Recolección de datos	4
1.10.Procesamiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	
Resultados	6
2.1. Presentación de resultados	6

Capítulo 3	
Discusión	14
3.1. Extrapolación	14
3.2. Hallazgos y análisis general	17
3.3. Conclusiones	18
Referencias	19
Anexos	21

Abstract

El crecimiento económico del país depende también de la tasa de empleo que existe en el mismo, hoy en día son cientos de jóvenes que deciden adentrarse en el mundo laboral y muchas empresas presentan estas oportunidades para mejorar las condiciones personales y profesionales de estas personas. Sin embargo, cada vez más es necesario reforzar el departamento de recursos humanos, brindando oportunidad a toda la población, pues la efectiva planeación estratégica por parte del departamento de recursos humanos, busca favorecer y mejorar los procesos de reclutamiento.

Las empresas de Call Center brindan oportunidades a los jóvenes del país de poder desarrollarse y superarse conforme el tiempo, sin embargo, es necesario indagar la forma de cómo estas empresas integran al recurso a la organización, adaptando el objetivo de investigación que es determinar la importancia que posee la planeación estratégica dentro de los procesos de reclutamiento de recursos humanos en empresas de Call Center en la Ciudad de Guatemala.

La investigación se enfocó en describir la importancia que tiene para el departamento de recursos humanos dotar de personal ideal a cada uno de los puestos de trabajo, esto se logró a través del desarrollo del tema: planeación estratégica para la mejora de los procesos de reclutamiento de recursos humanos en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala.

Introducción

En la actualidad las empresas deben enfrentar diversos desafíos que les permita permanecer en el mercado, y uno de estos desafíos está determinado por el recurso humano que posee o bien que integra a la organización. Es necesario que las organizaciones comprendan la importancia que los colaboradores tienen para la empresa y que a través del departamento de recursos humanos se organice y coordinen los elementos para el correcto funcionamiento de las operaciones dentro de la organización.

Hoy en día la administración de recursos humanos juega un papel fundamental dentro de la estructura organizacional, porque además de verificar el rendimiento del personal, también vela por utilizar estrategias confiables para la correcta integración de personal a la empresa y de realizar el proceso correcto. Así mismo, de emplear estrategias para motivar a los colaboradores.

Este departamento, además de servir como mediador entre los ideales de la organización y los ideales individuales, desarrolla actividades que conlleven al mejoramiento de la empresa, una de estas es planear estratégicamente para el mejorar el proceso de reclutamiento de personal.

Cada vez más reclutar personal se vuelve una tarea difícil y complicada para las organizaciones, sin embargo, este proceso se facilita cuando se cuenta con una base bien planeada y organizada de forma estratégica, dando paso al desarrollo de actividades eficientes.

El objetivo de esta investigación es determinar la importancia que tiene la planeación estratégica dentro del proceso de reclutamiento de recursos humanos con el fin de mejorar dicho proceso en las empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala. Dicha investigación permitirá, determinar la importancia que tiene para el departamento de recursos humanos aplicar planes para obtener resultados presentes y futuros.

Capítulo 1

Metodología

1.1. Planteamiento del problema

El recurso humano es el elemento clave de todas las organizaciones, pues, contar con las personas adecuadas para cada uno de los puestos permite a las empresas alcanzar los objetivos fijados por la organización, todo esto se logra a través de un proceso de reclutamiento efectivo realizado por el departamento de recursos humanos, quienes son los encargados de desarrollar todo el proceso de integración de personas a la empresa y dotar de un equipo especializado, que permita la consecución de resultados eficientes.

El proceso de reclutamiento de recurso humano se ha convertido en una pieza clave para las organizaciones, y el departamento de recursos humanos es el encargado de reclutar al personal idóneo para optar a los diversos puestos de trabajo dentro de la empresa. Hoy en día existe una gran demanda de trabajo por diversos profesionales, sin embargo, las empresas cada día exigen mayores estándares para la contratación de personal. Por tanto, para mantener un equilibrio entre lo que requiere la empresa y lo que ofrece el mercado se hace necesario desarrollar estrategias mediante la planificación, con el fin de definir la dirección de la empresa e integrar el capital idóneo y necesario para la organización.

Por otra parte, la planeación estratégica permite conocer toda la estructura que conforma la organización, en ahí donde se establece la misión, visión, valores, objetivos, metas y estrategias, que han de guiar las actividades de la organización. Por tanto, la eficiente planeación estratégica contribuye a mejorar diversos procesos dentro de las organizaciones y uno de estos es el proceso de recursos humanos.

Por tanto, el desarrollo de esta investigación busca vincular la planeación estratégica con las unidades de recursos humanos con el fin de determinar ¿qué efecto tiene la planeación estrategia en la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano?

1.2. Pregunta de investigación

¿Es la planeación estratégica fundamental para mejorar los procesos de reclutamiento de recurso humano en empresas de Call Center en la Ciudad de Guatemala?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. General

Comprobar la importancia que posee la planeación estratégica dentro de los procesos de reclutamiento de recursos humanos en empresas de Call Center en la Ciudad de Guatemala.

1.3.2. Específicos

- Estudiar la importancia que tiene el proceso de reclutamiento para las empresas de Call Center.
- Establecer la forma de vincular la planeación estratégica con el proceso de reclutamiento de recurso humano.
- Medir el efecto que tiene vincular la planeación estratégica y el proceso de reclutamiento, a fin de verificar las mejoras que se obtienen en las empresas.

1.4. Definición del tipo de investigación

1.4.1. Investigación descriptiva

El proyecto de investigación presentado se basa en un tipo de investigación descriptiva, el cual permite evidenciar la mejora que se obtiene al incluir dentro de los planes estratégicos el proceso de reclutamiento de recurso humano en las empresas de Call Center establecidas en la ciudad de Guatemala.

1.5. Sujetos de investigación

Administradores y gerentes de las empresas de Call Center establecidas en la ciudad Guatemala, a quienes serán de vital importancia para este proyecto a fin de conocer el efecto que tiene la planeación estratégica para las empresas.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

La presente investigación posee una duración de seis meses aproximadamente, dando inicio en noviembre y finalizando en mayo del 2020.

1.6.2. Geográfico

El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo en las empresas de Call Center establecidas en la Ciudad de Guatemala.

1.7. Definición de la muestra

1.7.1. Empleo de muestra finita o infinita

Para el desarrollo del proyecto denominado “planeación estratégica para la mejorar de procesos de reclutamiento de recursos humanos, en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala”, se empleó una muestra finita, pues el universo se encuentra dentro de los parámetros establecidos para utilizar la fórmula de muestra finita.

Sin embargo, determinar el universo o población de los Call Center establecidos en la ciudad capital se tornó una tarea difícil, pues se carece de información de la totalidad de empresas establecidas bajo esta modalidad. Por tanto, a través de diversas investigaciones se logró obtener un dato de 75 empresas de Call Center establecidas en las zonas 9, 10, 11, 13,14 y 15 de la ciudad de Guatemala.

Por tanto, para el desarrollo de la muestra se cuenta con una población de 75 empresas, un nivel de confianza del 95% (1.96), un nivel de error de 5% (0.05) y la probabilidad que suceda ($p=0.5$) y que no suceda ($q=0.5$), por tanto, el total de administradores o gerentes a encuestar se determina a través de la siguiente formula:

n = muestra buscada

Z = nivel de confianza (95% = 1.96)

p = probabilidad que suceda (50% = 0.5)

q = probabilidad que no suceda (50% = 0.5)

e = nivel de error (5% = 0.05)

N = población (75)

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 75}{[0.05^2 * (75-1)] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]} = \frac{72.03}{0.185 + 0.9604} = \frac{72.03}{1.1454}$$

n = 63

De acuerdo al desarrollo de la fórmula de la muestra finita, se pudo determinar que será necesario realizar 63 encuestas a las empresas de Call Center establecidas en la ciudad de Guatemala, con el fin de conocer la mejor que provoca la planeación estratégica en el proceso de reclutamiento de recurso humano.

1.8. Definición del instrumento de investigación

Para poder obtener información importante para el proyecto de investigación sobre el tema “planeación estratégica para la mejora del proceso de reclutamiento de recurso humano en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala”, es necesario desarrollar un cuestionario estructurado, el cual incluye una serie de preguntas dirigidas a los administradores o gerentes del departamento de recursos humanos de las empresas de Call Center, el cual está conformado por preguntas debidamente estructuradas y con la modalidad de respuesta cerrada (dicotómica y múltiple) y abierta.

1.9. Recolección de datos

El trabajo de recolección de datos se desarrolla durante el mes de enero, dirigido a los gerentes o administradores de las empresas de Call Center ubicadas en la ciudad de Guatemala, a través de la utilización del instrumento de investigación (cuestionarios) debidamente estructurado según el criterio del investigador.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

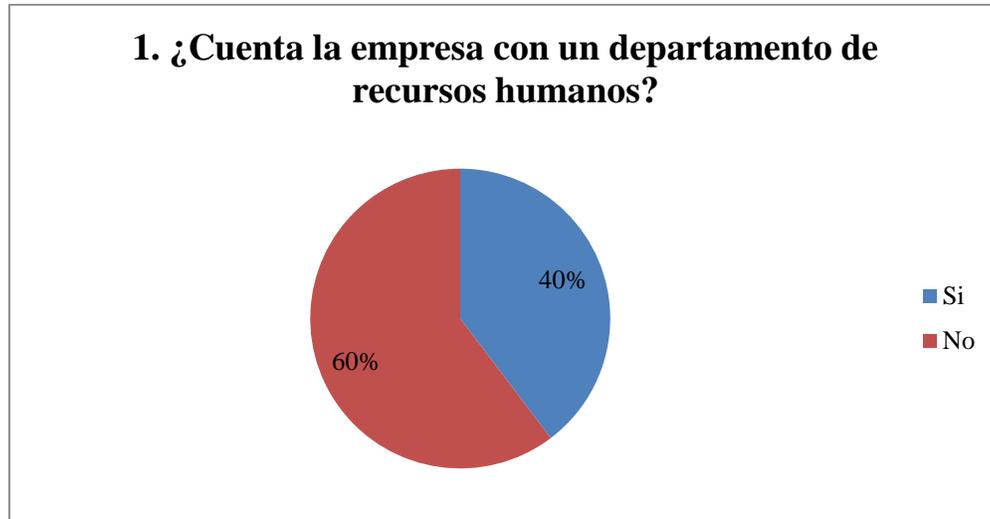
El procesamiento y análisis de datos se realiza a través de un sistema matemático-estadístico, que permite realizar el vaciado de datos y generar información mediante gráficas estadísticas, que permitan analizar el contenido del proyecto en investigación y emitir las conclusiones pertinentes.

Capítulo 2

Resultados

2.1. Presentación de resultados

Gráfica 1

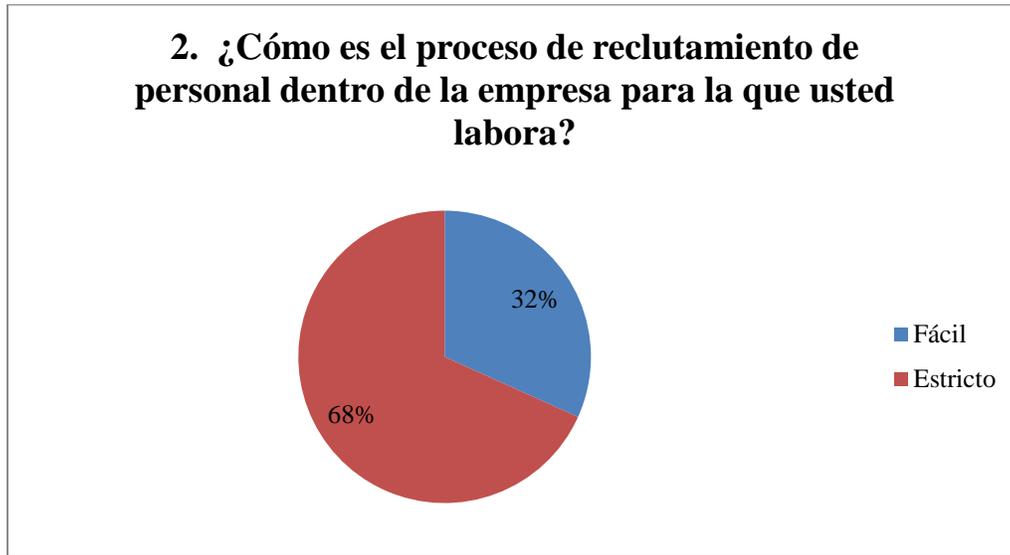


Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

De acuerdo a las personas encargadas de los diversos Call Center encuestados, respondieron que únicamente un 40% de las empresas cuenta con un departamento de recursos humanos. Por otra parte, el 60% de estas empresas no cuenta con un departamento de recursos humanos que realice todo el proceso de reclutamiento y selección de personal ideal.

Ante esta situación se evidencia la necesidad de verificar los planes estratégicos que se realizan dentro de la empresa, pues es necesario contar con un departamento que sea el mediador entre las personas que laboran para la organización y se busquen soluciones a las diversas situaciones que se presentan en la misma.

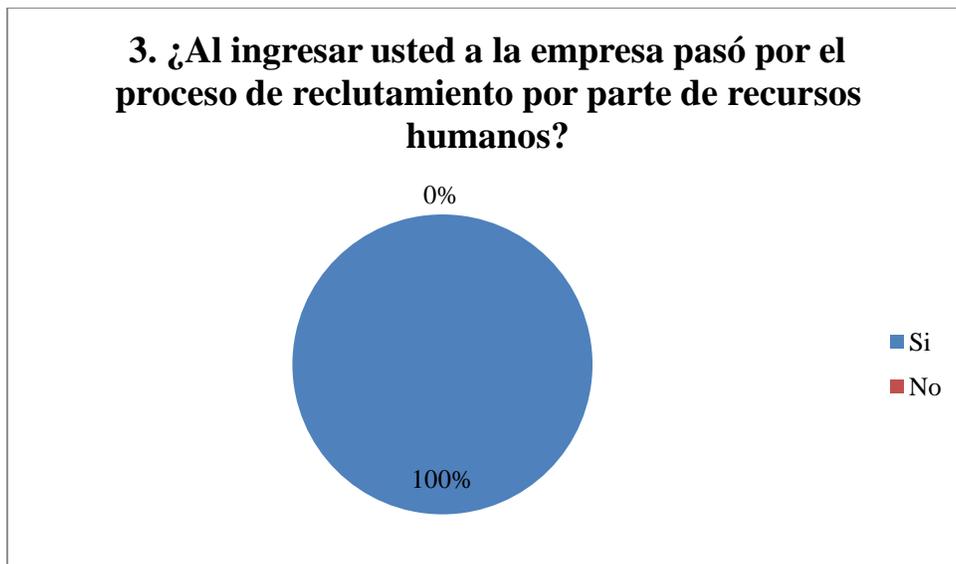
Gráfica 2



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

De las personas encuestadas determinan que el proceso para reclutar y seleccionar personal dentro de la empresa es demasiado estricto.

Gráfica 3



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 100% de las personas encuestados determina que si pasaron por el proceso de reclutamiento por parte de recursos humanos.

Gráfica 4



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

Los datos obtenidos de la encuesta establecen que los Call Center no cuentan con estrategias para el reclutamiento de recursos humanos, representado por un 84% de los encuestados.

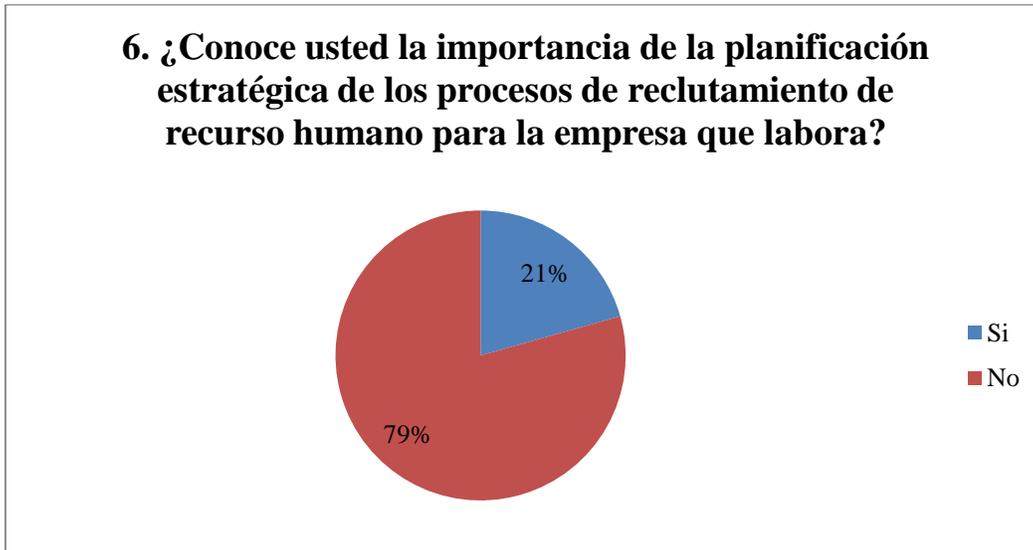
Gráfica 5



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

Los responsables de responder las encuestas han determinado que no han sido involucrados en procesos de planeación estratégica dentro de las empresas.

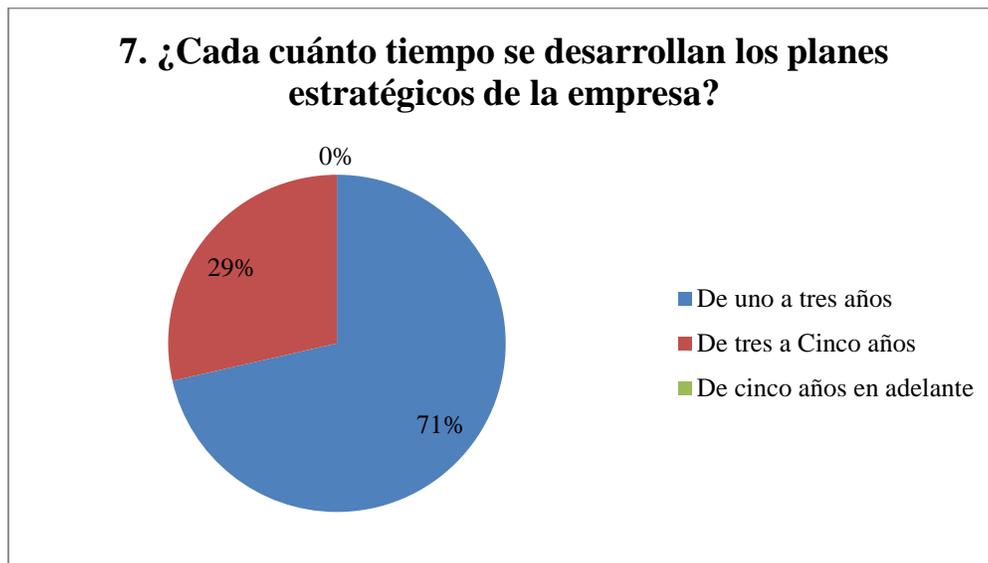
Gráfica 6



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

De los encargados el 79% de estos determinan no conocer la importancia que tiene la planeación estratégica dentro del proceso de reclutamiento, mientras que el 21% si conoce de la importancia.

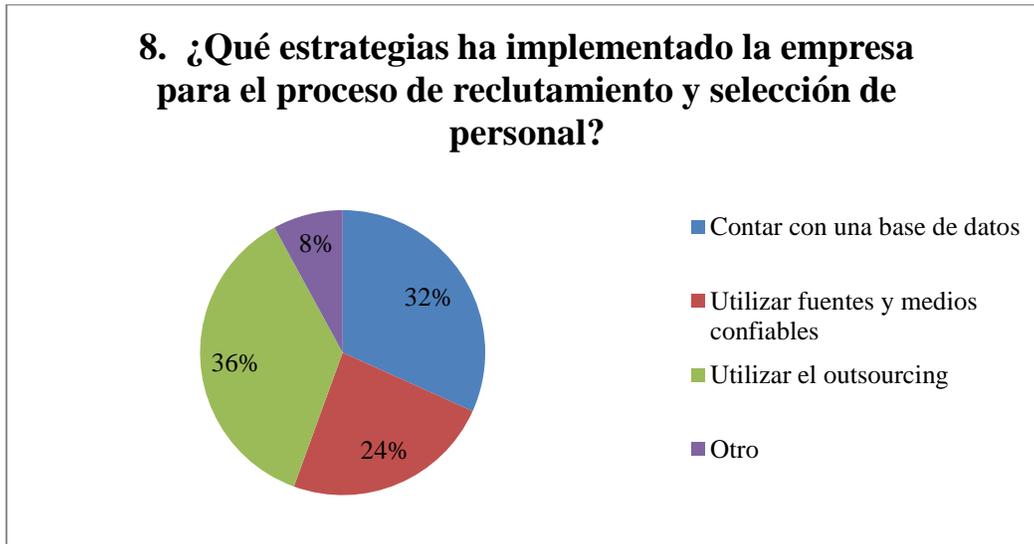
Gráfica 7



Fuente: Elaboración propia (febrero, 2020).

La mayoría de las empresas, representado por un 71% realizan los planes estratégicos en un periodo de uno a tres años, el resto de tres a cinco años.

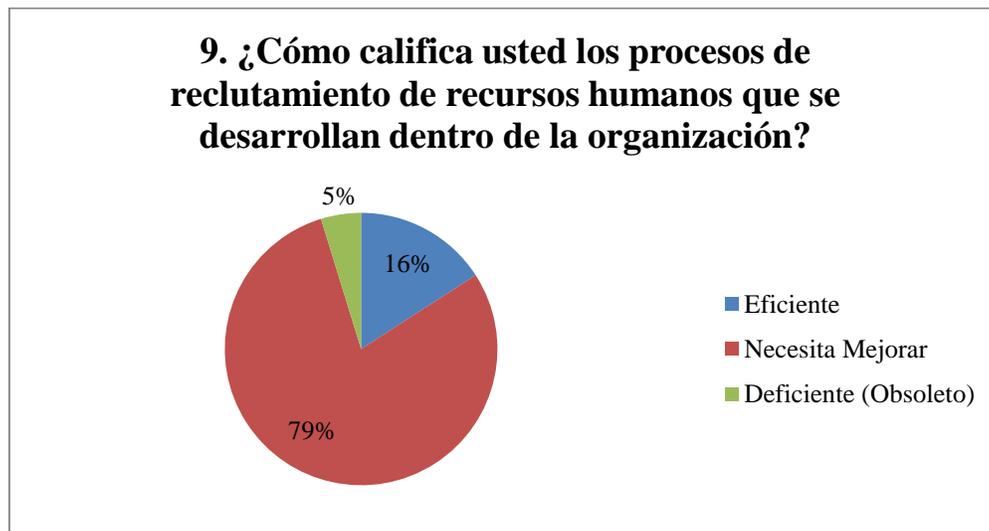
Gráfica 8



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 36% de los encuestados determina que una de las estrategias es utilizar el outsourcing para integrar personal, el 32% contar con una eficiente base de datos y el 24% utilizar fuentes y medios confiables.

Gráfica 9



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 79% de los encuestados determinan que el proceso de reclutamiento realizado por la empresa necesita mejorar.

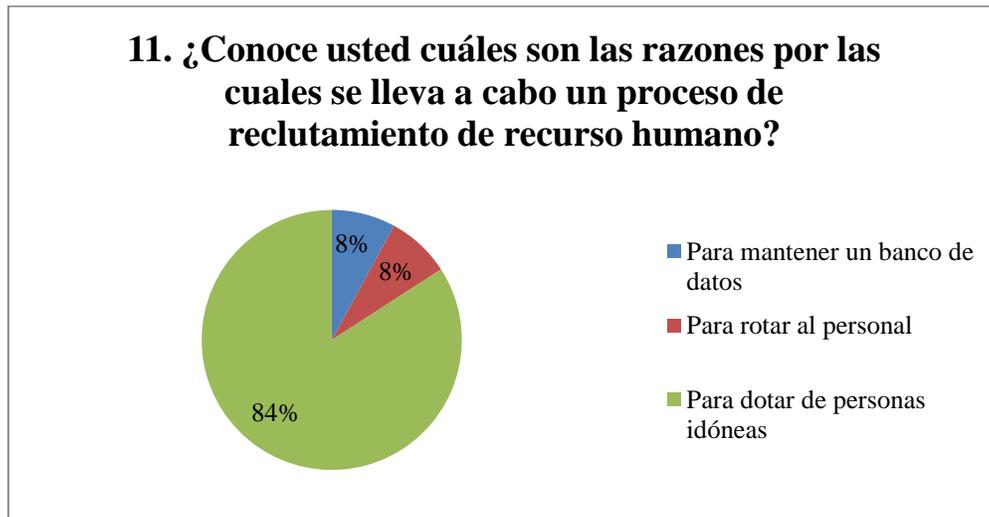
Gráfica 10



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

La mayoría de los encuestados, representados por el 79% aseguran que no se toman en cuenta las necesidades de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo.

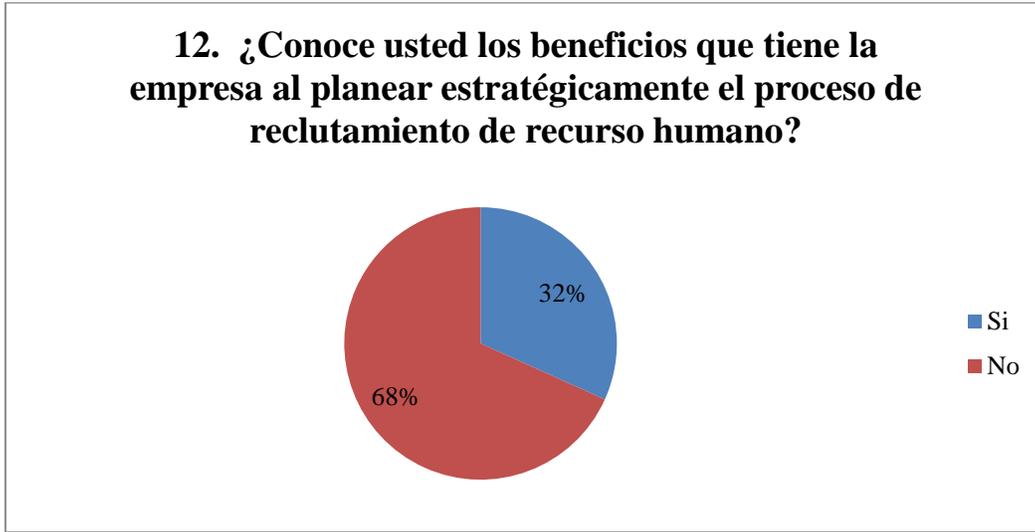
Gráfica 11



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 84% de los representantes encuestados determinan que la razón por las cuales se lleva el proceso de reclutamiento es para dotar de personas idóneas a los puestos de trabajo.

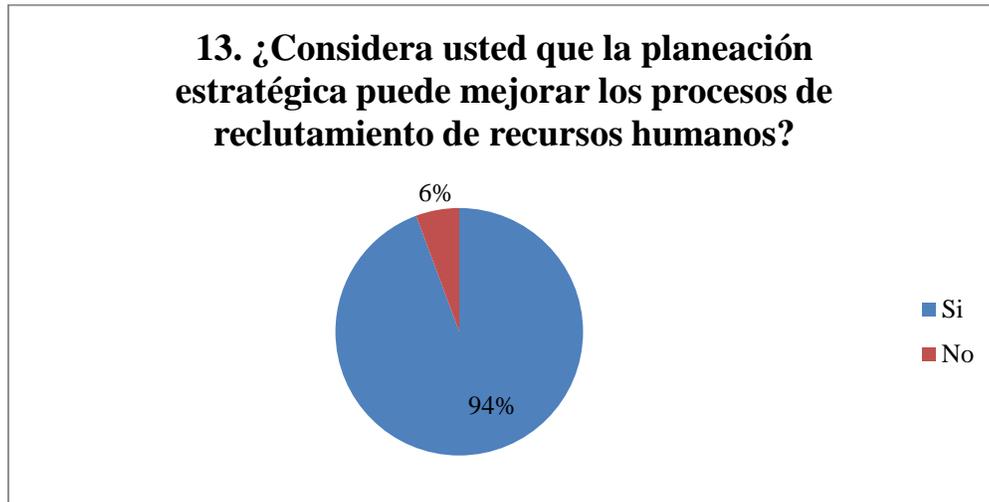
Gráfica 12



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

Es evidente que el 68% de las empresas que no aplican procesos estratégicos los encuestados respondieron que tampoco conocen los beneficios de planear estratégicamente el proceso de reclutamiento.

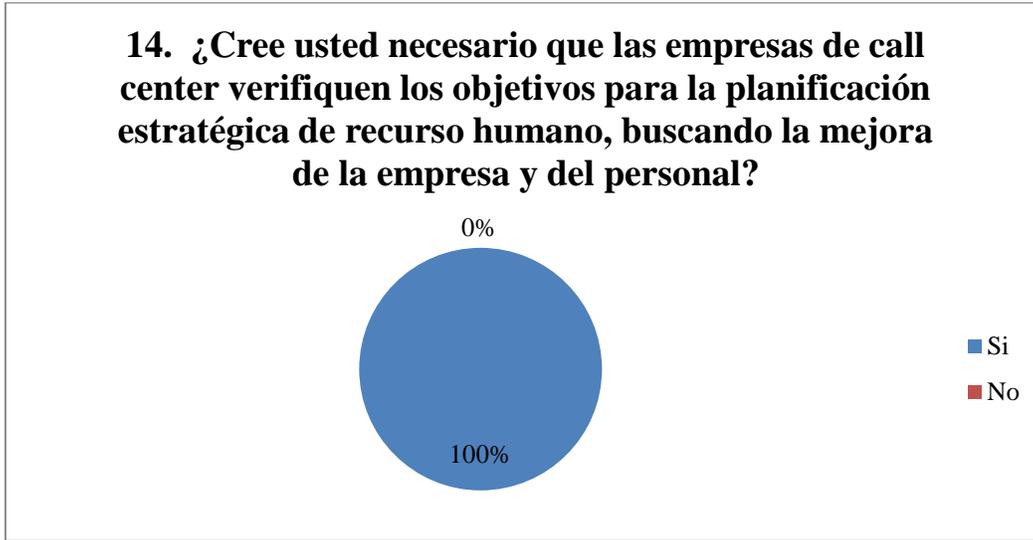
Gráfica 13



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 94% de los encuestados determinan que la planeación estratégica puede mejorar los procesos de reclutamiento y selección de recursos humanos.

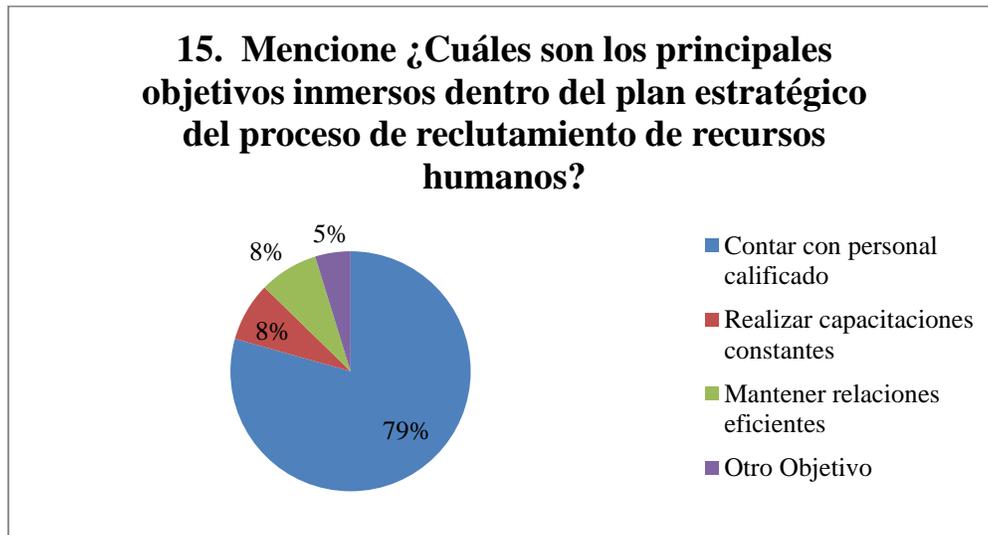
Gráfica 14



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

El 100% de los encuestados determinan la importancia de verificar los objetivos de la empresa, con el fin de buscar la mejora de la empresa y del personal.

Gráfica 15



Fuente: elaboración propia, febrero, 2020

Para el 79% de los encuestados, siendo la mayoría contestaron que el objetivo principal es contar con personal calificado dentro de la organización.

Capítulo 3

Discusión

3.1. Extrapolación

Son miles los jóvenes que laboran para las empresas de Call Center. Dichas empresas requieren de personas capacitadas para poder atender llamadas telefónicas y/o correos electrónicos con el fin de brindar soporte de dar soluciones a diversas situaciones destinadas de otras organizaciones, estas empresas a su vez son un outsourcing de otras instituciones, brindando diversas oportunidades a todos los guatemaltecos. (Martínez & Román, 2018, pág. 2)

Tomando en cuenta las encuestas realizadas, en la gráfica número uno, se evidencia a través de un 84% de que estas empresas carecen de un departamento de recursos humanos. Para (Carazo, 2017, pág. 1) determina que el departamento de recursos humanos es uno de los departamentos más importantes para todas las organizaciones, no importando el tamaño de estas, pues es el encargado de dotar de personal ideal a las organizaciones, a través del proceso de reclutar, seleccionar, contratar, inducir y capacitar.

En la gráfica número quince, se logra determinar que uno de los objetivos del reclutar recurso humano es para datar de personas ideales a los puestos de trabajo. Para (Chiavenato, 2007, pág. 149) el recurso humano constituye la pieza más importante de toda organización, pues es a través de las personas que se logran los objetivos de la organización. Por tanto, la administración del recurso humano busca fomentar la organización y coordinación eficiente en el desempeño de las personas, empleando técnicas capaces de mejorar las condiciones de la organización y de cada uno de los colaboradores.

Por otra parte, es sumamente importante determinar que dentro del área de recursos humanos se debe de contar con diversos planes que permitan la eficiencia en la colocación de personal en los diversos puestos. La planeación permite contar con una guía para desarrollar el proceso de reclutamiento y selección de personal. En Guatemala las empresas de Call Center deben mejorar

los procesos de reclutamiento y selección de persona, según lo que determina la gráfica número nueve, así mismo, en la gráfica número dos se menciona que estos procesos son muy estrictos y/o rigurosos, por lo que dificulta tomar decisiones correctas para integrar personal ideal.

Por tanto, (Roncancio, 2018, pág. 1) determina que cualquier empresa que desee alcanzar el éxito debe trabajar a través de planes estratégicos, los cuales permitirán contar con guías de acción y desarrollar actividades eficientes dentro de la organización. La planeación estratégica traza el camino hacia el futuro y dentro del área de recursos humanos permite establecer la exigencia en cada una de las áreas de trabajo.

La planeación estratégica para el departamento de recursos humanos permitirá desarrollar estrategias que procuren integrar personal eficiente a la empresa. Según lo muestra la gráfica número trece, las personas encuestadas determinan que la planeación estratégica es fundamental para mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Son múltiples los beneficios que ofrece planear estratégicamente en el área de recursos humanos: primero, dotar de personal ideal a la organización, establecer los medios y fuentes ideales para atraer al mejor recurso para la organización, crear programas de capacitación, establecer relaciones eficientes, entre otros beneficios que ofrece la planeación estratégica.

La planeación estratégica además de centrarse en las necesidades de recursos humanos engloba todas las necesidades de la empresa con el fin de cumplir con los objetivos y lograr la productividad de la organización. Es importante entender que la planeación estratégica para la mejora de los procesos de reclutamiento en empresas de Call Center en la ciudad capital, puede lograr empresas más eficientes y exitosas en el medio.

Según (Hernández, 2019, pág. 2) el panorama de los Call Center en Guatemala se enfrentan en un problema pues son cientos las empresas que amenazan la estabilidad de esta industria, pues, como se observó en la gráfica número dos, el proceso de reclutamiento es estricto y muchos jóvenes hoy

en día solo utilizan esta industria como un trampolín que le permite a los jóvenes trabajar para sostener los estudios y mejorar profesionalmente para obtener otros puestos de trabajo.

Es donde entra la importancia de contar con un departamento de recursos humanos que realice una planificación estratégica eficiente, con el fin de evitar este desenlace a futuro, y permitir la mejora en los procesos de reclutamiento y selección de personal en las empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala. Tal y como se evidencia en la gráfica número catorce, en donde los encuestados establecen que es necesario que el proceso estratégico vele por cumplir con los objetivos de la organización y del personal. Así con estos dos resultados se podría minimizar el impacto por el cual se encuentra amenazada la industria de los Call Center.

La planeación estratégica ofrece diversos beneficios para todas las empresas, pues permite trabajar con una estructura que reduce la incertidumbre, genera compromiso por parte del personal y motivación del mismo, es un proceso flexible y factible, que permite lograr los objetivos de la organización y posicionar a la empresas, como una organización exitosa (Castillo, s.f., pág. 1).

De lo anterior se puede deducir que las empresas de Call Center deben crear y/o reforzar el departamento de recursos humanos con el fin de mejorar los procesos y que en Guatemala esta industria demuestre más compromiso con los colaboradores y pueda ofrecer mejores oportunidades al personal de la empresa. Hoy en día la planeación estratégica requiere cuidado y esfuerzo de los colaboradores, pues en la gráfica número cinco, se evidencia como los colaboradores no son tomados en cuenta para la realización de planes estratégicos, por tanto es necesario reforzar este departamento y tomar en cuenta al persona, y más que un plan anual debe ser un plan flexible y orientado al logro de la rentabilidad y la mejora continua (González, s.f., pág. 76).

Por tanto, la planeación estratégica en las empresas de Call Center busca mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal, utilizando mecanismos efectivos para la integración de personas dentro de la organización, logrando cumplir con los objetivos de la organización y mejorar las condiciones de los colaboradores.

3.2. Hallazgos y análisis general

El aporte presentado en esta investigación se desarrolló con la información disponible en el medio, pues existe limitación de la misma, y muchas empresas se privan de brindar información de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización. Pues cada empresa es celosa con lo que realiza y cuida de la integridad de la organización. Sin embargo, se logró evidenciar de la falta que tienen las empresas de Call Center de contar con un departamento de recursos humanos para realizar el efectivo proceso de reclutamiento de personal y con ellos mejorar las condiciones laborales de cada uno de los colaboradores.

Al contar con un departamento de recursos humanos se cuenta con la certeza de realizar el eficiente proceso de integración de personal, y es así como recursos humanos desarrolla las actividades de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal. Además de capacitar y motivar correctamente a las personas.

Hoy en día es importante que los Call Center funcionen de forma correcta y dentro de la estructura organizacional se cuente con un respaldo de recursos humanos que tome decisiones correctas y se administre eficientemente al personal. Con frecuencia se suele escuchar que trabajar en un Call Center es estresante y que no ofrecen oportunidades de crecimiento, por ello, el departamento de recursos humanos es el encargado de desarrollar técnicas y métodos que motiven a los colaboradores y realizar diversos procesos para el crecimiento del personal.

Es necesario que dentro de las empresas de Call Center se cuente con el departamento de recursos humanos, quien tendrá la tarea de tomar las decisiones en cuanto a la integración de personas, mejorando el proceso de reclutamiento de personal; efectuando la correcta organización y coordinación de los colaboradores. Así de trabajar a través de la planeación estratégica, fortaleciendo el sistema de reclutamiento y buscar la productividad organizacional (Amador, 2016, pág. 27)

3.3. Conclusiones

1. En la actualidad se ve la necesidad que tienen las empresas de Call Center de reforzar la planeación estratégica a través del departamento de recursos humanos con el fin de contar con objetivos y estrategias que integren personal eficiente a las organizaciones y darle una imagen diferente a esta industria. Pues, la competencia de Call Center se encuentra estancada y es amenazada con una gran disminución en obtener recurso calificado, pues muchos jóvenes se adentran a obtener experiencia y continuar los estudios y poder obtener mejores posiciones laborales.
2. En la ciudad capital las empresas de Call Center cuentan con un 90% de jóvenes y esta tendencia seguirá creciendo a estar integrando constantemente personal, sino se cuenta con un proceso que permita retener a los colaboradores y crecer en el mercado de los Call Center, logrando empresas exitosas y creciendo en el mundo de los negocios de los centros de llamada (Prensa Libre, 2016, pág. 1).
3. Por tanto, la administración de recursos humanos y la planeación estratégica realizan una función sumamente importante y esta es preparar a la organización para las operaciones presentes y futuras, evitando amenazas que puedan ser perjudiciales para la organización. Por tanto, el departamento de recursos humanos diseñara un plan estratégico que mejore el proceso de reclutamiento de recursos humanos. Así mismo, organizar, coordinar y motivar a los colaboradores.
4. Por tanto, para los próximos años las empresas de Call Center resultarán exitosas si estas procuran innovar en la estructura organización, poniendo de manifiesto el compromiso con cada uno de los colaboradores (Gutiérrez, 2019, pág. 2).

Referencias

Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>

Carazo, J. (19 de noviembre de 2017). *Las 10 funciones del departamento de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://economipedia.com/guia/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos.html>

Castillo, I. (s.f.). *5 Beneficios de la planeación estratégica*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/beneficios-planeacion-estrategica/>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

González, F. (s.f.). *La Planificación Estratégica de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/de16fa439090b67cd29441306272912c.pdf>

Gutiérrez, A. (04 de noviembre de 2019). *El futuro de la cultura de los call centers*. Obtenido de <https://globalmedia-it.com/el-futuro-de-la-cultura-de-los-call-centers/>

Hernández, F. (29 de agosto de 2019). *Este es el panorama futuro para los Call Centers en Guatemala*. Obtenido de <https://www.soy502.com/articulo/este-panorama-futuro-call-centers-guatemala-24039>

Martínez, L., & Román, K. (14 de agosto de 2018). *Lo que tienes que saber para trabajar en un call center*. Obtenido de <https://republica.gt/2018/08/14/lo-que-tienes-que-saber-para-trabajar-en-un-call-center/>

Prensa Libre. (16 de marzo de 2016). *Crece industria de 'call centers' en Guatemala.*

Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/centroamericaymundo/centroamerica/guatemala/940482-330/crece-industria-de-call-centers-en-guatemala>

<https://www.estrategiaynegocios.net/centroamericaymundo/centroamerica/guatemala/940482-330/crece-industria-de-call-centers-en-guatemala>

Roncancio, G. (24 de mayo de 2018). *¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?*

Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve>

Anexos

Anexo 1

CUESTIONARIO



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Boleta No. _____

El presente cuestionario tiene como finalidad desarrollar un artículo científico universitario de la Licenciatura en Administración de Empresa, a través del tema “Planeación estratégica para la mejora de procesos de reclutamiento de recurso humano en empresas de Call Center en la ciudad de Guatemala”, el cual tiene objetivos puramente académicos, por lo que agradecemos responder a cada una de las interrogantes estructuradas en el presente cuestionario.

1. ¿Cuenta la empresa con un departamento de recursos humanos?

- Si
 No

2. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento de personal dentro de la empresa para la que usted labora?

- Fácil
 Estricto

3. ¿Al ingresar usted a la empresa pasó por el proceso de reclutamiento por parte de recursos humanos?

- Si
 No

4. ¿Se cuentan con estrategias para el reclutamiento de recurso humano?

- Si
 No

Si su respuesta anterior fue Si, describa ¿Cuáles? _____

5. ¿Ha estado usted presente dentro de la planeación estratégica de la empresa?

Si

No

6. ¿Conoce usted la importancia de la planificación estratégica de los procesos de reclutamiento de recurso humano para la empresa que labora?

Si

No

7. ¿Cada cuánto tiempo se desarrollan los planes estratégicos de la empresa?

De 1 a tres años

De tres a cinco años

De cinco años en adelante

8. ¿Qué estrategias ha implementado la empresa para el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Contar con una base de datos

Utilizar fuentes y medios confiables

Utilizar el outsourcing

Otra razón, (Especifique) _____

9. ¿Cómo califica usted los procesos de reclutamiento de recursos humanos que se desarrollan dentro de la organización?

Eficientes

Necesitan Mejorar

Deficiente (Obsoleto)

10. ¿Dentro de la planeación estratégica se toman en cuenta las necesidades de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo?

Si

No

11. ¿Conoce usted cuáles son las razones por las cuales se lleva a cabo un proceso de reclutamiento de recurso humano?

Para mantener un banco de datos

Para rotar personal

Para dotar de personas idóneas

Otra razón, (Especifique) _____

12. ¿Conoce usted los beneficios que tiene la empresa al planear estratégicamente el proceso de reclutamiento de recurso humano?

Si

No

13. ¿Considera usted que la planeación estratégica puede mejorar los procesos de reclutamiento de recursos humanos?

Si

No

14. ¿Cree usted necesario que las empresas de Call Center verifiquen los objetivos para la planificación estratégica de recurso humano, buscando la mejora de la empresa y del personal?

Si

No

15. Mencione ¿Cuáles son los principales objetivos inmersos dentro del plan estratégico del proceso de reclutamiento de recursos humanos?

Contar con personal calificado

Realizar capacitaciones constantes

Mantener relaciones eficientes

Otro objetivo, (Especifique) _____