

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Cultura de valor como herramienta de monitoreo en empresas de contratación  
de personal en la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Mirna Pamela Palacios Arrieta

Guatemala, febrero 2020

**Cultura de valor como herramienta de monitoreo en empresas de contratación  
de personal en la ciudad de Guatemala**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Mirna Pamela Palacios Arrieta

Lic. Pedro Tum Cortez (**Asesor**)  
Licda. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, febrero 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

**MSc. Ana Rosa Arroyo**

Coordinadora

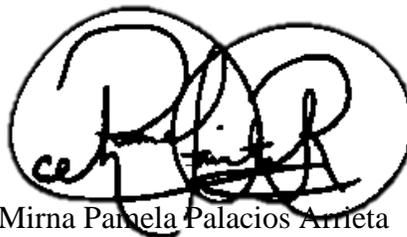
Guatemala, 18 de octubre de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Cultura de valor como herramienta de monitoreo en empresas de contratación de personal 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 el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters, enclosed within a hand-drawn oval border.

Mirna Pamela Palacios Arrieta

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201901786



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0005.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO 2020  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Lic. Pedro Tum Cortez

**Revisor:** M.Sc. Edna de Juárez

**Carrera:** Programa de Equivalencia Integral- Administración de Empresas

**Artículo Científico titulado:** "Cultura de valor como herramienta de monitoreo en empresas de contratación de personal en la ciudad de Guatemala"

**Presentada por:** Mirna Pamela Palacios Arrieta.

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

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Giron  
Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala 9 de septiembre del 2019

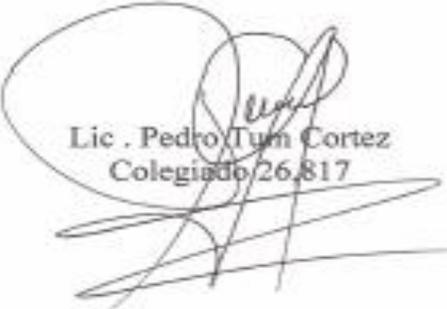
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente:

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado "**Cultura de Valor como Herramienta de Monitoreo en Empresas de Contratación de personal en la Ciudad de Guatemala**" realizado por Mirna Pamela Palacios Arrieta, carné 201901786, 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 con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado

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



Lic. Pedro Tum Cortez  
Colegiado 26.817

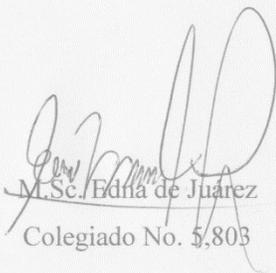
Guatemala, 22 octubre 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Cultura de valor como herramienta de monitoreo en empresas de contratación de personal en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Mirna Pamela Palacios Arrieta, carné No. 201901786, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a 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,



M.Sc. Edna de Juárez  
Colegiado No. 5,803

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme la bendición de la vida, por estar con mi familia y conmigo en cada paso que damos por brindarnos la bendición de ser una familia unida y llena de su amor.

### **A mi madre**

Mirna Elisabeth Palacios por todo su amor, dedicación y paciencia por ser una madre ejemplar y estar conmigo en todo momento; por ser esa mujer que siempre me ha impulsado a ser mejor cada día. Te amo mami y gracias por sacar siempre la mejor versión de mí.

### **A mis abuelitos**

Chata y Papa Maco por estar siempre en mi vida por cuidarme y darme siempre todo lo mejor que es su tiempo y amor.

### **A mi hermana**

Elenita que amo con todo mi corazón y siempre ha sido para mí una inspiración para ser mejor cada día, eres mi hermanita favorita.

### **A mi esposo e hija, familia y amigos**

Que son mi mayor tesoro, la mayor bendición de mi vida, gracias a mi esposo por darme la bendición de ser madre y por siempre motivarme a seguir adelante, a mi hija por ser la razón de mi vida, mi motivación y mis deseos de luchar por ser mejor cada día, los amo con todo mi corazón y son la luz de mis ojos y la razón de mi vida. A mi demás familia por participar de mis logros y metas y a mis amigos que han sido fundamentales para no desfallecer.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	
<b>Capítulo 1</b>	ii
<b>Metodología</b>	
<i>1.1. Planteamiento del problema</i>	<b>1</b>
<i>1.2. Pregunta de investigación</i>	<b>3</b>
<i>1.3. Objetivos de investigación</i>	<b>3</b>
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos:	3
<i>1.4. Definición del tipo de investigación</i>	<b>4</b>
1.4.1. Investigación descriptiva	4
<i>1.5. Sujeto de investigación</i>	<b>4</b>
1.5.1. Temporal	4
1.5.2. Geográfico	4
<i>1.6. Definición del censo</i>	<b>4</b>
1.6.1. Empleo del censo	4
<i>1.7. Definición de los instrumentos de investigación</i>	<b>5</b>
<i>1.8. Recolección de datos</i>	<b>5</b>
<i>1.9. Procesamiento y análisis de datos</i>	<b>5</b>
<b>Capítulo 2</b>	<b>6</b>
<b>Resultados</b>	<b>6</b>
<i>2.1. Presentación de resultados</i>	<b>6</b>
<i>2.1.1. Resultados de la encuesta enviada a todos los colaboradores</i>	<b>6</b>
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Discusión y conclusiones</b>	
<i>3.1. Extrapolación</i>	<b>16</b>
<i>3.2. Hallazgos y análisis general</i>	<b>17</b>
<b>Conclusiones</b>	

<b>Referencias</b>	22
<b>Bibliográficas</b>	22
<b>Anexos</b>	23

## **Abstract**

El estudio científico realizado pretende conocer si existe una cultura de valor como herramienta para el monitoreo en empresas de contratación de personal. Para ello se elaboró una encuesta que fue aplicada a empresas de contratación de personal ubicadas en la ciudad capital. Dentro de los resultados obtenidos al momento de evaluar el efecto de incorporar la cultura de valor se tiene que los gerentes de las empresas tienen necesidad de asegurar la confianza y credibilidad de la organización y relacionar principios y valores con relación a la filosofía empresarial. En cuanto a implementar la mejora en los procesos de rendición de cuentas se fortalecen con la capacidad y el empoderamiento de los colaboradores para generar credibilidad y confianza en los procesos administrativos con el fin de prevenir y reducir actos deshonestos al impulsar valores y principios dentro de la organización como fuente de retroalimentación y lealtad hacia la empresa.

## **Introducción**

El objetivo de este trabajo científico es enunciar el efecto de incorporar cultura de valor de monitoreo en empresas de contratación de personal. Para ello se realizará una serie de pasos que se presentan a continuación:

En el primer capítulo contiene la metodología que incluye el planteamiento del problema, la pregunta de investigación: Es la cultura de valor una herramienta de monitoreo en empresas de contratación de personal en la ciudad de Guatemala; como objetivos específico se pretende identificar si en las empresas de contratación de personal existen herramientas que permiten alcanzar los objetivos estratégicos y diagnosticar cuentan con una cultura de valor de rendición de cuentas que garantice el cumplimiento de los objetivos.

Es necesario el uso de la investigación descriptiva, como sujeto de estudio son los gerentes de las empresas contratación de personal de la ciudad de Guatemala con el uso del censo e instrumentos de investigación para la recolección de datos y el procesamiento y análisis.

En cuanto al segundo capítulo se presentan los resultados obtenidos con el uso de gráficas y el análisis correspondiente. En el tercer capítulo comprende la extrapolación, hallazgos y el análisis general de la investigación de campo realizada.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1. Planteamiento del problema

La contratación de personal inició en la era postindustrial con la incursión en los mercados alrededor del mundo, es entonces donde las empresas deciden otorgar la responsabilidad ya que no era suficiente para las empresas la capacidad de servicios para acompañar sus estrategias de crecimiento.

El *Outsourcing* inicio en los sistemas de información al principio de los años 60 donde las empresas inician contratar terceros para que procesaran sus datos. La mayoría de los dueños de las distintas organizaciones que iniciaron a implementar este proceso se dieron cuenta del crecimiento en el trabajo así también se dieron cuenta de los cambios constantes de la tecnología, lo cual hacía que los costos crecieran, es así como el Outsourcing tomo significados distintos y abrió nuevas posibilidades, los cuales iniciaron con contratos de sistemas que constituían una pequeña porción del presupuesto.

La rendición de cuentas desde su enfoque como cultura de valor constituye una poderosa herramienta donde se relaciona en controlar a nivel legal, motivar y convencer a nivel ético; este se relaciona con un concepto relacionado a la mejora en la gestión y orientación de las organizaciones que conlleva a garantizar el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas en la cada organización. La cultura de valor es uno de los medios por el cual damos cuenta del cumplimiento de compromisos asumidos con la empresa a razón de la veracidad y objetividad que genera esta herramienta. Para toda empresa es importante la implementación de rendición de cuentas ya que con dicha herramienta se determina la eficiencia que la organización desea cumplir según los objetivos establecidos.

En la actualidad las empresas de contratación de personal ubicadas en el área metropolitana según el registro de la Cámara de Comercio de Guatemala, donde se ubican entidades como el sector bancario, sector de tecnología, maquilado de producto, entre otros; por lo que este tipo de negocio en muchos casos al ser dirigidos como patrimonio heredado de la familia, o bien, será el legado

para futuras generaciones familiares, son catalogadas según la Superintendencia de Administración Tributaria las ha catalogado como empresa PYME (Pequeña y Mediana Empresa), pero como toda organización, ésta carece de conocimiento cuando la empresa va en crecimiento dejando a un lado el uso de instrumentos como manuales o procedimiento en cuanto a cultura de valor enfocada a la rendición de cuentas, es por ello que se observa la necesidad de discutir dicho tema y brindar un aporte significativo al ser necesario invertir un tiempo considerado para dar solución, esto con la finalidad de mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores subcontractados de las entidades y así generar mayores ingresos con el seguimiento adecuado de todos y cada uno de los proyectos que plantean a corto y mediano plazo.

Para alcanzar los objetivos del presente artículo científico, fue necesario establecer la rendición de cuentas como una herramienta de control donde la empresa llegue a tener claridad de todas las actividades asignadas a cada una de las áreas definidas en la entidad y así disminuir costos y tiempo ocioso.

Por lo que toda empresa de servicios dedicada a la contratación de personal dentro la ciudad de Guatemala necesita implementar distintos procesos y manuales dentro de los cuales no puede faltar rendición de cuentas como un proceso de valor, con ello la rendición de cuentas le suma a la empresa un valor y control de procesos los cuales tendrán como fin determinar y reducir costos y tiempos en todas las actividades realizadas y así tener mejores resultados.

En toda empresa en crecimiento necesitan implementar controles uno de los más importantes la cultura de valor enfocada en la rendición de cuentas. Con este control se busca conocer en todo momento los esfuerzos de cada área por alcanzar el cumplimiento de las metas establecidas, conocer la cantidad de recursos utilizados y realizar proyecciones para las tareas incompletas y pendientes de ejecutar.

De no ser así las empresas no conocerían el rumbo a donde va al no contar con datos confiables, claros y precisos, si genera ganancias en los negocios realizados o todo lo contrario pierde tiempo y dinero, por esa razón no puede ser postergable la implementación de rendición de cuentas. Abordar este tema es viable gracias a que se cuentan con los recursos humanos y financieros para la ejecución del estudio, así como acceso a toda la información, a los procesos y recursos que la

Gremial de empresas de subcontratación de talento humano a través de la Cámara de Comercio de Guatemala dispone de las empresas objeto de estudio, pudiéndose encontrar la información requerida.

Ante la falta de cultura de valor dentro de las empresas de contratación de personal ha hecho que el colaborador al ser rotativo no tenga claro la filosofía empresarial de los clientes a quienes le brinda los servicios, por lo que desconocen hacia dónde va la empresa y cuáles son los objetivos que desea alcanzar para la medición y rendición de cuentas que se llevan a cabo en la semana y al inicio de esta implementación para determinar cómo se evaluará en cada unidad con el uso de KPI's (Key Performance Indicator) y Meta Crucialmente Importante(MCI) para que todos y cada uno de los colaboradores subcontratados se comprometan a cumplir metas establecidas de cada uno de nuestros clientes donde se brinda el servicio de contratación.

## 1.2. Pregunta de investigación

¿Es la cultura de valor una herramienta de monitoreo en empresas de contratación de personal en la ciudad de Guatemala?

## 1.3. Objetivos de investigación

### 1.3.1. Objetivo general

- Enunciar el efecto de incorporar cultura de valor de monitoreo en empresas de Contratación de Personal.

### 1.3.2. Objetivos específicos:

- Analizar el cumplimiento de objetivos empresas de contratación de personal
- Identificar si en las empresas existen herramientas que permiten alcanzar los objetivos estratégicos.
- Diagnosticar si en las empresas existe una cultura de valor de rendición de cuentas que garantice el cumplimiento de los objetivos.

## 1.4. Definición del tipo de investigación

### 1.4.1. Investigación descriptiva

El tipo de investigación utilizado fue la descriptiva, que según el autor Fidias G. Arias (2012):

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.6).

La investigación descriptiva se refiere en realizar un estudio general del tema, así como generar un mayor compromiso con el fin de explicar y determinar las causas del problema mencionado con anterioridad.

## 1.5. Sujeto de investigación

La investigación tuvo como sujeto de estudio a colaboradores de nivel gerencial de empresas de subcontratación de personal ubicadas en la ciudad de Guatemala.

### 1.5.1. Temporal

La investigación en sus distintas fases incluida la presentación de resultados y redacción del artículo comprendió los meses de enero a septiembre de 2019.

### 1.5.2. Geográfico

La investigación se desarrolló en las empresas sujeto de estudio del municipio de Guatemala del departamento de Guatemala.

## 1.6. Definición del censo

### 1.6.1. Empleo del censo

Para el estudio que se realizó un censo que según registro de la Cámara de Comercio de Guatemala pertenecen al área metropolitana 38 empresas de *Outsourcing* que fueron encuestadas. (Anexo No. 2)

### 1.7. Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento para utilizar en el estudio fue la encuesta, que por definición de Fidias G. Arias es: Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos de sí mismos, o en relación con un tema en particular. (2012.p.72)

La encuesta estuvo compuesta por un cuestionario de preguntas estructuradas con respuesta cerrada para evitar la interpretación de comentarios personales si se incluyeran preguntas abiertas.

### 1.8. Recolección de datos

La recolección de los datos que dan respuesta a las preguntas cerradas contenidas en la encuesta se realizó por medio de una página web, el objetivo es llegar a alcanzar el número de sujetos definidos en la muestra. Posterior a la realización de la encuesta se utilizará software de captación de información para tabular los resultados.

### 1.9. Procesamiento y análisis de datos

Los datos recopilados provenientes de la encuesta se procesaron a través del software Microsoft Excel en donde se construyeron los gráficos y las tablas de datos necesarias para dar respuesta a los objetivos planteados. El análisis fue realizado por el estudiante a cargo de la investigación, con el uso de técnicas cognitivas aceptadas.

## Capítulo 2

### Resultados

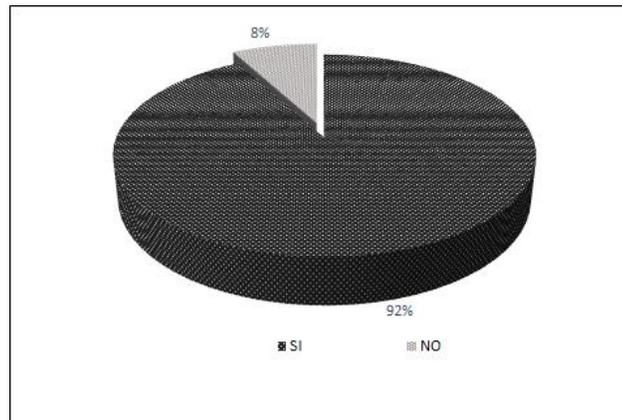
#### 2.1. Presentación de resultados

A continuación, se presenta y se expone cada uno de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las empresas dedicadas al servicio de outsourcing, ubicadas en la ciudad capital de Guatemala. Para un análisis claro en donde se presentan las siguientes gráficas obtenidas de cada una de las respuestas brindadas en la encuesta realizada:

##### 2.1.1. Resultados de la encuesta enviada a todos los colaboradores

#### Gráfica No. 1

**¿Existe interés por parte de su empresa de contar con procesos de rendición de cuentas (RDC) que asegure la confianza y credibilidad de la organización?**

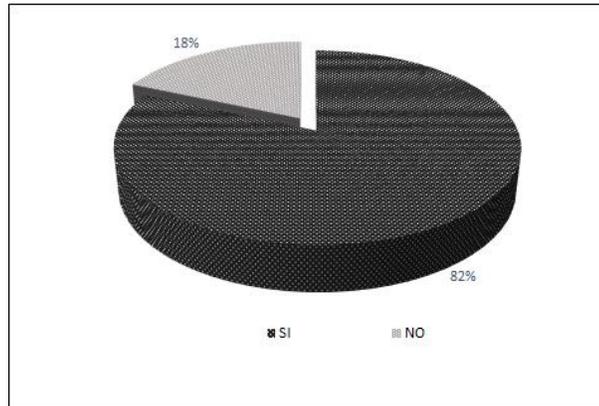


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 92 % de las empresas entrevistadas mencionan que SI existe interés de contar con un proceso de rendición de cuentas que asegure la confianza y credibilidad de la organización, sólo el 8% no lo considera necesario.

## Gráfica No. 2

**En su empresa, ¿Relaciona los principios y valores de la organización con la rendición de cuentas?**

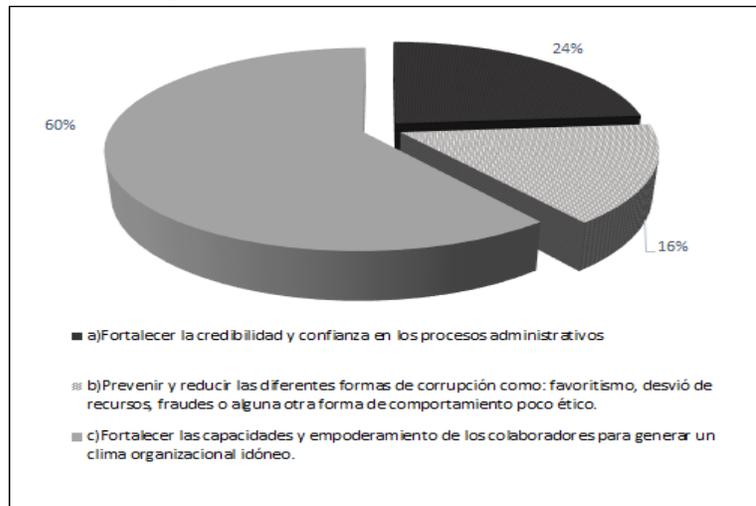


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 82% de los entrevistados indica que la relación entre principios y valores de la organización con la rendición es cuentas SI la aplican; solo el 18% menciona que No cuentan con una filosofía empresarial que lo cumpla.

### Gráfica No. 3

**Identifique cuál de estos factores implementaría en su organización para mejorar los procesos de rendición de cuentas (RDC)**

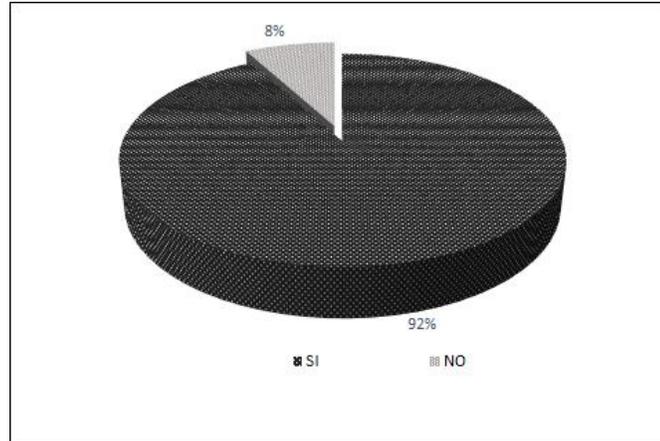


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 61% menciona que las empresas fortalecerían las capacidades y empoderamiento de los colaboradores para generar un clima organizacional idóneo, el 24% considera fortalecer la credibilidad y confianza en los procesos administrativos y sólo el 16% menciona prevenir y reducir las diferentes formas de corrupción como: favoritismo, desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético.

#### Gráfica No. 4

**¿El capital humano del que dispone su empresa siente respeto por la organización y promueve el trabajo en equipo?**

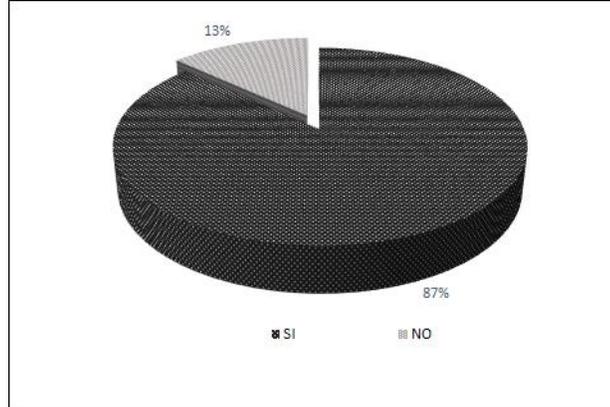


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Del total de entrevistados el 92% menciona que el capital humano del que dispone la empresa SI siente respeto por la organización y promueve el trabajo en equipo, el restante 8% No.

### Gráfica No. 5

**Considera que la rendición de cuentas (RDC) ¿Impulsa y consolida los principios y valores de la organización?**

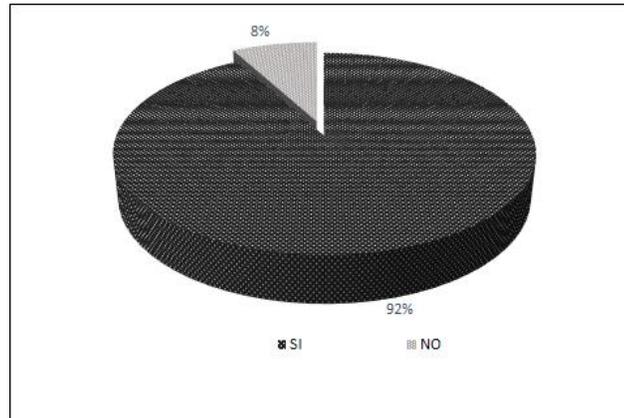


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 87% indica que, SI se impulsa y consolida los principios y valores y de la organización, mientras el 13% menciona que NO.

### Gráfica No.6

**¿Tiene identificadas las características de las personas con la que se va a trabajar dentro de la organización?**

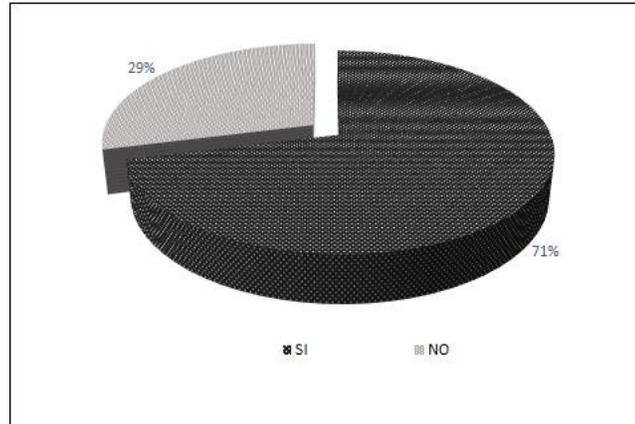


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Al entrevistar a las empresas el 92% menciona que, SI identifica las características de las personas con la que se va a trabajar dentro de la organización, el 8% No, esto porque es el cliente quien toma la decisión del personal que subcontractara.

### Gráfica No.7

**¿Implementa retroalimentación entre los colaboradores lo que permite mejorar los procesos administrativos que garanticen el cumplimiento de objetivos?**

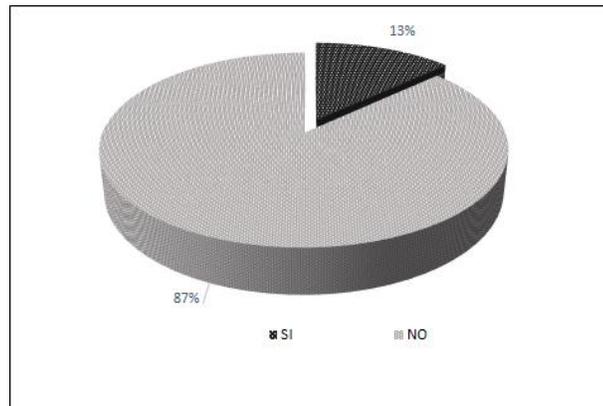


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 71% de las empresas SI, implementa retroalimentación entre los colaboradores lo que permite mejorar los procesos administrativos que garanticen el cumplimiento de objetivos, solo el 29% No lo realiza.

### Gráfica No.8

**¿Realiza reuniones periódicas con las empresas-clientes, para evaluar la reducción del abuso de poder, el desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético en el personal subcontratado?**

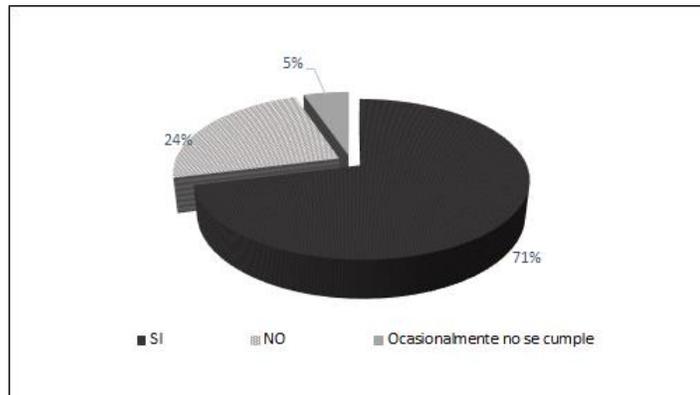


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Según indica el 87% No realiza reuniones periódicas con las empresas-clientes, para evaluar la reducción del abuso de poder, el desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético en el personal subcontratado, mientras el 13% menciona que SI.

### Gráfica No.9

**¿Cumple su organización en el tiempo establecido con el pago de salarios, pago de impuestos, pago de contribuciones al seguro social, pago de arbitrios municipales, entre otros?**

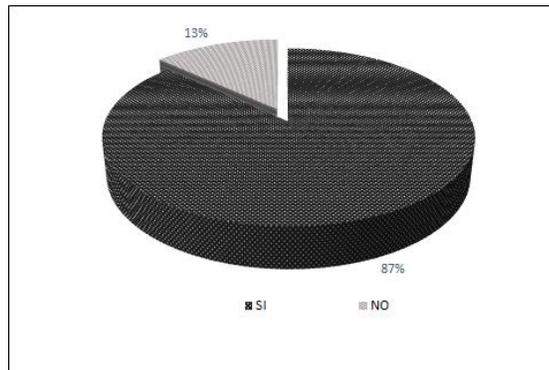


Fuente: elaboración propia, año 2019.

El 71% indica que SI, cumple la organización en el tiempo establecido con el pago de salarios, pago de impuestos, pago de contribuciones al seguro social, pago de arbitrios municipales, entre otros; el 24% indica que No; sólo el 5% menciona que el atraso es porque los clientes no acreditan las nóminas.

**Gráfica No. 10**

**¿Le interesa a su empresa, contar con un programa que le permita emprender acciones concretas para la rendición de cuentas (RDC) como cultura de valor?**



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Se pregunto a las empresas entrevistadas de contar con un programa que le permita emprender acciones concretas para la rendición de cuentas como cultura de valor a lo que el 87% indica que SI, sólo el 13% NO.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Toda empresa formal y en crecimiento necesita disponer de controles, el cual determina la meta corporativa donde se establecerá una cultura de valor que conlleva a desarrollar mejores decisiones y obtener mejores beneficios en un corto, mediano y largo plazo donde se promuevan los principios y valores que las organizaciones disponen.

Por lo que la rendición de cuentas, es obligación de toda persona, empresa u organización que contribuya al desarrollo en el país, el cumplimiento del pago de impuestos y/o arbitrios desde que las organizaciones son constituidas y adquieren obligaciones establecidas por ley; cuando es la empresa quien evalúa, comunica los logros, los fallos y los planes de mejora, influye inevitablemente en la percepción que tiene sobre su competitividad, innovación y productividad, así como lo mencionan los autores: Medina, Lavín, Mora & De la Garza (2011) al ser capaz de rendir cuentas en aquello que sea cuestionada, pero la intención de cuentas no garantiza que hay transparencia en la organización, sin ser transparente en las demás áreas de la organización.

El autor Andreas Schedler (2008) indica que rendición de cuentas, se trata de un término que se traduce como control, a veces, como fiscalización, otras como responsabilidades donde las personas ejercer poder delegado y responden por sus acciones, en América Latina, el termino adquiere una connotación más vinculada a la norma jurídica. (p.11)

Las empresas dedicadas a la contratación de personal saben que el activo más importante son las personas. Sin embargo, no son tantas las empresas en las que esto sea una realidad evidente como lo menciona el siguiente artículo:

“Las personas son el activo más importante de una organización”. La anterior frase es utilizada por nuestros empresarios, en especial cada vez que se necesita del concurso de los trabajadores para el desarrollo de una actividad que requiere con urgencia la empresa. (Revista Equidad y Desarrollo- No. 3 –febrero 2005)

En la investigación científica se determinó que, de las 38 empresas entrevistadas según la clasificación de Pymes, al menos 15 son medianas, 20 son menos de doscientos colaboradores y sólo 3 son grandes. El tiempo de estar en el mercado se estableció que al menos 28 empresas cuentan con una trayectoria de 25 años, 6 empresas iniciaron operaciones hace menos de 5 años y 4 son empresas que han incursionado en el mercado desde hace 15 años.

El autor Schedler (2008) define la rendición de cuenta en tres dimensiones: información, justificación y sanción, es decir “obliga al poder de abrirse a la inspección pública; lo fuerza a explicar y justificar sus actos, y lo supedita a la amenaza de sanciones. En cuanto al tema, los autores (Andrade, Castro & Yedra Hernández, 2007) lo definen como una parte de la transparencia y supone la presentación de informes referentes a impactos, procesos, estructuras de gobiernos fuentes de financiación y flujo de procesos, por lo que una empresa transparente debe ser capaz de rendir cuentas en aquello que sea cuestionada, pero esto no garantiza que hay transparencia en la organización. Se puede rendir cuentas en algún asunto en cuestión, sin ser transparente en las demás áreas de la organización.

Para Ruiz, Pardo & San Martín (2012) la rendición de cuentas no solo depende de las políticas definidas por la organización sino de la capacidad de la organización para fortalecer su ethos institucional (la no corrupción, la normatividad, la equidad, la confidencialidad, la integridad, y la lealtad) y su capacidad dialógica para resolver sus diferencias.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

En las empresas de subcontratación de personal, la equidad es una forma para que los colaboradores se sientan apreciados en sus cargos, lo que se traduce en mantener confidencialidad de la información frente a la competencia, experimentar empatía en el colaborador como herramienta para controlar a nivel legal y ético, lo que garantiza el cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas en la cada organización. En el entorno organizacional los autores Arredondo, Garza García, & Vázquez (2014) significa que la empresa tiene la disposición de informar sobre su situación actual, de qué decisiones se toman y por quiénes son tomadas (Alonso,2009).

La rendición de cuentas resulta ser un factor clave para generar confianza, y esto se logra en la medida en que la empresa responde a las demandas de información sobre la forma de manejarse. De esta manera, la rendición de cuentas evita una racionalidad limitada en el entorno empresarial. Al hacer accesible la información a inversionistas y accionistas, ellos pueden tomar decisiones de forma conveniente (Kliksberg, 2003).

Para Villanueva (2011)

la rendición de cuentas se refiere a la posición que asumen las organizaciones públicas o privadas de manejarse bajo estándares éticos, de tal forma que los criterios que se siguen, cuando se toma una decisión, puedan presentarse con claridad a las personas que tengan derecho a conocerlos. (p.4)

En cuanto a cumplir los objetivos generales dentro de la investigación científica, se enuncia el efecto de incorporar cultura de valor de monitoreo en empresas de contratación de personal donde se observó que el 92% de empresas indicaron que sí existe interés por parte de las empresas de contar con procesos de rendición de cuentas (RDC) que aseguren la confianza y credibilidad de la organización, no así el 8%. Se les preguntó a los gerentes entrevistados sobre la relación que existe entre los principios y valores de la organización con la rendición de cuentas donde el 82% de los entrevistados indica que SI la aplican; solo el 18% menciona que No cuentan con una filosofía empresarial para exigir el cumplimiento de principios y valores dentro de la organización.

El autor Ochoa y Montes de Oca, (2004) indica que:

La rendición de cuentas sigue un concepto relacional y deriva de las interacciones entre los actores de la organización y el entorno social. Es el medio a través del cual el individuo u organización informa a una autoridad reconocida y se responsabiliza de sus

acciones. La rendición de cuentas no es solo un informe, sino que implica también un proceso en donde deben de definirse 3 aspectos: a) ¿a quién rendir cuentas? (p.4)

Al analizar el cumplimiento de objetivos empresas de contratación de personal, se identificó los factores que las empresas implementaría en su organización para mejorar los procesos de rendición de cuentas (RDC) donde el 61% menciona que fortalecerían las capacidades y empoderamiento de los colaboradores para generar un clima organizacional idóneo, el 24% considera fortalecer la credibilidad y confianza en los procesos administrativos y sólo el 16% menciona prevenir y reducir las diferentes formas de corrupción como: favoritismo, desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético. A razón de ello, tal como lo muestra Arredondo, De la Garza y Vázquez (2014):

el dialogo dentro de los procesos de transparencia y rendición de cuentas implica esclarecer los marcos específicos que permitan a los actores organizacionales relacionarse, compartiendo el sentido de sus decisiones y actos así, como los objetivos y metas futuros de la organización.

(Arrellano Gault, 2009) menciona que “el fomento del dialogo interno y externo de la organización puede llegar a ser interpretado como un sinónimo de transparencia y rendición de cuentas en la administración de las organizaciones tanto públicas como privadas” (Ferrer & Clemenza, 2006).

Se identificó dentro de las empresas de contratación de personal, sí existen herramientas que permitan alcanzar los objetivos estratégicos a lo que el capital humano del cual dispone la organización siente respeto por el patrono y promueve el trabajo en equipo, donde del total de entrevistados el 92% mencionó que el capital humano SI siente respeto por la organización y promueven el trabajo en equipo, sólo 8% No. Al indagar sobre considerar la rendición de cuentas (RDC) para impulsar y consolidar los valores y principios de la organización, el 87% de los entrevistados menciono que, SI se impulsa y consolida principios y valores dentro de la organización, mientras el 13% menciona que NO los promueve con el personal subcontratado, ya que no tiene contacto directo o bien no está bajo la supervisión directa de la empresa.

Para diagnosticar las empresas para fomentar una cultura de valor de rendición de cuentas que garantice el cumplimiento de los objetivos, los entrevistados mencionan que tiene identificadas las características del personal con la que se va a trabajar dentro de la organización, donde el 92% menciona que SI identifica las características de las personas con la que se va a trabajar dentro de la organización según el perfil que la empresa-cliente le proporciona, el 8% No, esto porque es el cliente quien toma la decisión del personal que subcontrata.

Para conocer más a fondo al personal subcontratado se les preguntó a las empresas sobre implementar retroalimentación entre los colaboradores lo que permite mejorar los procesos administrativos para garantizar el cumplimiento de objetivos, donde el 71% de las empresas SI, implementa retroalimentaciones entre los colaboradores lo que permite mejorar los procesos administrativos solo el 29% No lo realiza al mencionar que es la empresa-cliente quien lo realiza. A los entrevistados se les preguntó sobre la realización de reuniones periódicas con las empresas-clientes, para evaluar la reducción del abuso de poder, el desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético en el personal subcontratado, donde según menciona el 87% que No realiza reuniones periódicas con las empresas-clientes, mientras el 13% menciona que SI se reúne para establecer los parámetros con el personal subcontratado en cuanto a los montos de efectivo asignados a su puesto de trabajo, las fechas de entrega de la información según la planificación mensual y el destino donde las realizaran. En cuanto al cumplimiento en el tiempo establecido con el pago de salarios, pago de impuestos, pago de contribuciones al seguro social, pago de arbitrios municipales, entre otros, el 71% indica que SI, cumple la organización en el tiempo que establece la ley el 24% indica que No; sólo el 5% menciona que el atraso es, porque los clientes no acreditan los fondos para el pago de nóminas en el tiempo pactado.

Al cuestionar a los gerentes de las empresas de contratación de personal sobre el interés de contar con un programa que le permita emprender acciones concretas para la rendición de cuentas (RDC) como cultura de valor, a lo que el 87% indica que SI, sólo el 13% NO le intereso el tema.

### 3.3 Conclusiones

1. En las empresas de contratación de personal, al momento de evaluar el efecto de incorporar la cultura de valor de monitoreo se concluyó, que los gerentes de las empresas entrevistadas tienen interés de contar con procesos de rendición de cuentas (RDC) que aseguren la confianza y credibilidad de la organización, así como la relación entre los principios y valores estratégicamente planteados donde si cuenta con una filosofía empresarial.
2. Al analizar el cumplimiento de los objetivos en las empresas de contratación de personal se concluyó, que implementan dentro de la organización para mejorar los procesos de rendición de cuentas (RDC) fortalecer las capacidades y empoderamiento de los colaboradores que genere un clima organizacional idóneo, inclusive consideran necesario fortalecer la credibilidad y confianza en los procesos administrativos para prevenir y reducir el desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético.
3. Con base a los objetivos planteados se identificó que se utilizan herramientas para alcanzar las estrategias con el personal del cual dispone la organización ya que sienten respeto por el patrono al promover el trabajo en equipo. Al indagar sobre la rendición de cuentas (RDC) para impulsar y consolidar los valores y principios de la organización se promueven principios y valores dentro de la organización donde antes no se disponía de ello, la integridad y la lealtad dentro de los colaboradores.
4. Al diagnosticar a las empresas para fomentar una cultura de valor de rendición de cuentas que garantice el cumplimiento de los objetivos, se determinó que tiene identificadas las características del personal con la que se va a trabajar dentro de la organización según el perfil de la empresa-cliente. En cuanto a la retroalimentación esta queda a cargo de la empresa-cliente quienes realizan reuniones periódicas para prevenir cualquier comportamiento poco ético en el personal subcontratado. En cuanto al cumplimiento de las obligaciones legales la empresa cumple con el pago en el tiempo establecido.

## Referencias

- Andrade, Simón. (2005). *Diccionario de Economía*. (3ª. ed) Lima. Perú Editorial Andrade.
- Arias, Fidias G. (2012). *Introducción a la metodología científica. El proyecto de investigación*". (6ta. Ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Arellano Gault, D. & Lepore W. (2009). *Reformas de transparencia; hacer endógena la transparencia organizacional. El caso de México*. México: Foro internacional XLIX
- Arredondo-Trapero. F.G. De la Garza García J. Vázquez-Parra J.C. (2014) *Transparencia en las organizaciones, una aproximación desde la perspectiva de los colaboradores. Estudios Gerenciales*. Cali, Colombia
- Chiavenato, I. (2001). *Administración Proceso Administrativo*. (3ª. ed.) Colombia: Editorial McGraw. Educación.
- Da Silva, Reinaldo. (2002). *Teorías de la administración*. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Ferrer, J. & Clemanza C. (2006). *Dimensión ética del liderazgo como transparencia del poder local*. Multiciencias
- Schedler, Andreas. (2008). *¿Qué es la rendición de cuentas?* (6ª. ed.) México: Cuadernos de transparencia. IFAI.
- Thompson, Iván (01.09.2019). *Definición de eficiencia. Conozca cuál es la definición de eficiencia desde distintas perspectivas*". Recuperado de: [www.promonegocios.net/administración/definición-eficiencia.html](http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficiencia.html).

## **Anexos**

## Anexo 1



### UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

Tema: Cultura de Valor como Herramienta de Monitoreo en Empresas de Contratación de Personal

Fecha:    / dd        / mm        / año

### ENCUESTA

#### Cuestionario dirigido a empresas de contratación de personal ubicadas en la ciudad de Guatemala

Estimado empresario, el siguiente cuestionario tiene como objetivo evaluar su perspectiva relacionada a la cultura de rendición de cuentas (RDC) como una herramienta de medición. Tome en cuenta que la información proporcionada es confidencial.

**Según el tipo de negocio, su empresa está catalogada como:**

- a) Pequeña (De 01 a 80 colaboradores)
- b) Mediana (De 81 a 200 colaboradores)
- c) Grande (De 201 en adelante)

Desde hace cuánto tiempo su empresa viene incursionando en el mercado guatemalteco, como empresa de contratación de personal:

Entre 0 a 5 años: \_\_\_\_\_

Entre 6 a 15 años: \_\_\_\_\_

Entre 11 a 25 años: \_\_\_\_\_

De 26 años en adelante: \_\_\_\_\_

---

---

**Instrucciones:** Marque con una “X” la respuesta que a su criterio le identifica con cada ítem.

**Objetivo general: Enunciar el efecto de incorporar cultura de valor de monitoreo en empresas de Contratación de Personal.**

1. ¿Existe interés por parte de su empresa de contar con procesos de rendición de cuentas (RDC) que asegure la confianza y credibilidad de la organización?

d) SI

e) NO

2. En su empresa, ¿Relaciona los principios y valores de la organización con la rendición de cuentas?

a) SI

b) NO

**Objetivos específicos: Analizar el cumplimiento de objetivos empresas de contratación de personal**

3. Identifique cuál de estos factores implementaría en su organización para mejorar los procesos de rendición de cuentas (RDC)

c) Fortalecer la credibilidad y confianza en los procesos administrativos

d) Prevenir y reducir las diferentes formas de corrupción como: favoritismo, desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético.

e) Fortalecer las capacidades y empoderamiento de los colaboradores para generar un clima organizacional idóneo.

**Objetivos específicos: Identificar si en las empresas existen herramientas que permiten alcanzar los objetivos estratégicos.**

4. ¿El capital humano del que dispone su empresa, sienten respeto por la organización, lo que genera identificación y se promueva el trabajo en equipo?

a) SI

b) NO

5. Considera que la rendición de cuentas (RDC) ¿Impulsa y consolida los valores y principios de la organización?

a) SI

b) NO

**Objetivos específicos: Diagnosticar si en las empresas existe una cultura de valor de rendición de cuentas que garantice el cumplimiento de los objetivos.**

6. ¿Tiene identificadas las características de las personas con la que se va a trabajar dentro de la organización?

a) SI

b) NO

7. ¿Implementa retroalimentación entre los colaboradores lo que permite mejorar los procesos administrativos que garanticen el cumplimiento de objetivos?

a) SI

b) NO

8. ¿Realiza reuniones periódicas con las empresas-clientes, para evaluar la reducción del abuso de poder, el desvío de recursos, fraudes o alguna otra forma de comportamiento poco ético en el personal subcontratado?

a) SI

b) NO

9. ¿Cumple su organización en el tiempo establecido con el pago de salarios, pago de impuestos, pago de contribuciones al seguro social, pago de arbitrios municipales, entre otros?

a) SI

b) NO

c) Ocasionalmente no se cumple

10. ¿Le interesa a su empresa, contar con un programa que le permita emprender acciones concretas para la rendición de cuentas (RDC) como cultura de valor?

a) SI

b) NO