

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



**Estrategia de Reforzamiento en Contratación del Recurso Humano  
(Tutores del Idioma Inglés) en una empresa de Tutorías**  
(Tesis de Licenciatura)

Vilma Lucrecia Elizabeth Morales Rios

Guatemala, abril 2016

**Estrategia de Reforzamiento en Contratación del Recurso Humano  
(Tutores del Idioma Inglés) en una empresa de Tutorías**  
(Tesis de Licenciatura)

Vilma Lucrecia Elizabeth Morales Rios

Dr. Roberto García (**Asesor**)  
Licda. Beatriz Aldana (**Revisora**)

Guatemala, abril 2016

## **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. César Augusto Custodio Cobar**  
Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Vicedecano

**M. Sc. Ana Rosa Arroyo**  
Coordinadora



**UPANA**  
Universidad Panamericana  
*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

**REF.:C.C.E.E.0012-2016-ACA-**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 03 DE MARZO DEL 2016**

**De acuerdo al dictamen rendido por doctor Luis Roberto García Leiva, tutor y M.Sc. Berta Beatriz Aldana Archila, revisora de la Tesis, titulada: "ESTRATEGIA DE REFORZAMIENTO EN CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO (TUTORES DEL IDIOMA INGLÉS) EN UNA EMPRESA DE TUTORÍAS". Presentada por la estudiante Vilma Lucrecia Elizabeth Morales Rios. SE AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.**



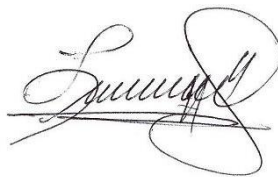
**Lic. César Augusto Custodio Cóbar**  
**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.**

Guatemala, 21 de agosto de 2015.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema , **Estrategia de Reforzamiento en Contratación del Recurso Humano (Tutores del Idioma Inglés) en una empresa de Tutorías** presentado por la estudiante: **Vilma Lucrecia Elizabeth Morales Ríos** previo a optar al grado Académico de **Licenciado en Administración de Empresas** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, y calidad de asesor, se extiende el presente dictamen favorable con una puntuación de 80 puntos para que continúe con el proceso correspondiente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Roberto García Leiva', with a stylized flourish at the end.

Dr. Luis Roberto García Leiva

Guatemala, 19 de noviembre de 2015.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Ciudad

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la tesis del Programa de Actualización Académica –ACA-, con el tema *“Estrategia de Reforzamiento en Contratación del Recurso Humano (Tutores del Idioma Inglés) en una empresa de tutorías,”*, presentada por la estudiante Vilma Lucrecia Elizabeth Morales Ríos, carné 201501501, previo a optar el grado académico de Licenciada en Administración de Empresas, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente

Atentamente,



M.Sc., Berta Beatriz Aldana Archila  
Colegiado No. 13,234  
Revisora

c.c.: archivo

## **Dedicatoria**

- A Dios** Por la oportunidad de vida y alcanzar mis metas con sabiduría y conocimiento.
- A mis padres** (+) Pantaleón Morales Solórzano y Rosa América Ana Rios Castillo de Morales, por ser un gran ejemplo en mi vida, por su cariño y los valores de trabajo, responsabilidad, perseverancia y honradez, y al alcanzar éste éxito, el triunfo es de los tres.
- A mis hermanos** Fabiola y Erick, por la paciencia y apoyo que han dado en este proceso.
- A mi sobrino** Andrés, por ser muy especial y una gran bendición en mi vida.
- A toda mi familia** Por su cariño, hoy comparto este triunfo con ustedes.
- A mis compañeros de estudio** Por los momentos compartidos.

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>1. Capítulo</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	5
1.3. Pregunta de investigación	5
1.4. Justificación del problema	5
1.5. Objetivos de investigación	6
1.5.1. Objetivo general	6
1.5.2. Objetivos específicos	6
1.6. Alcances y límites de la investigación	6
1.6.1. Alcances	6
1.6.2. Límites	6
<b>2. Capítulo</b>	
<b>Marco Teórico</b>	<b>7</b>
2.1. Definición del tema	7
2.2. Reclutamiento	8
2.3. Tipos de reclutamiento	9



2.4. Fuentes de reclutamiento	12
2.5. Requerimiento del reclutamiento.	13
2.6. Requisito habilidad del área.	14
2.7. Selección	14
2.8. Metodologías de clases de inglés.	18
<b>3. Capítulo</b> <b>Marco Metodológico</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo de investigación	20
3.2. Sujetos de investigación	20
3.3. Instrumentos de recopilación de datos	21
3.4. Diseño de la investigación	21
<b>4. Capítulo</b> <b>Resultados de la Investigación</b>	<b>23</b>
<b>5. Capítulo</b> <b>Discusión y Análisis de los Resultados</b>	<b>27</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>36</b>
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>37</b>
<b>Anexos</b>	<b>39</b>
Anexo 1. Entrevista	40
Anexo 2. Guía entrevista telefónica	44
Anexo 3. Entrevista personal	46

Anexo 4. Contrato	<b>49</b>
Anexo 5. Guía anuncio tutores	<b>53</b>
Anexo 6. Factibilidad de recursos	<b>54</b>
Anexo 7. Propuesta	<b>55</b>

## **Resumen**

El presente trabajo, se realizó con el objetivo de proponer un mecanismo para lograr aumentar la contratación de los tutores de inglés en una empresa de tutorías, debido al crecimiento de la demanda del aprendizaje de este idioma, para contratar al personal con el dominio requerido y así lograr un alto nivel educativo en los estudiantes.

En el capítulo 1, se presentó los antecedentes y se mencionan la visión, misión y valores de la empresa. Se realizó el análisis FODA para conocer la situación actual y se describe el planteamiento del problema, objetivos, así como alcances y límites de la investigación.

En el capítulo 2, se define el marco teórico, se seleccionaron temas que dieron forma al trabajo de investigación, como el reclutamiento y la selección de personal, actualmente se requiere de herramientas que optimicen la contratación de personal adecuado para cada puesto de trabajo.

El capítulo 3, enmarca la metodología, los sujetos de investigación, instrumentos de recopilación de datos y el diseño de la investigación.

El capítulo 4, se describen los resultados obtenidos en las entrevistas en una matriz de sentido, resaltando que uno de los recursos más importantes de toda empresa es el recurso humano, constituyendo el personal que debe estar dotado de conocimientos, creatividad y habilidades para desarrollar adecuadamente su trabajo.

El capítulo 5, se detalla el análisis de los resultados de las entrevistas realizadas, la empresa de tutorías ofrece el servicio de apoyo en el aprendizaje individual, tomando en cuenta los diferentes estilos en que el alumno recibe la información para que esta sea procesada de acuerdo a su capacidad.

Se presentan las conclusiones del trabajo de investigación y se desarrolla la propuesta para la empresa de tutorías, para incrementar la contratación de tutores del idioma inglés y contribuir a satisfacer la demanda, actualmente el idioma inglés se ha convertido en una herramienta necesaria para el desarrollo de la educación en todos los niveles.

## **Introducción**

En Guatemala debido a la apertura del aprendizaje del idioma inglés requerido como herramienta para el área de educación y laboral cada vez más demandante, y como parte del proceso de la globalización, es importante para la empresa proporcionar el apoyo del servicio de la tutoría para todos los clientes, que requieren aprender un idioma que los haga competitivos en una nueva sociedad que requiere de personas cada día más preparadas en una sociedad que exige el conocimiento de una lengua extranjera.

En la empresa que imparte tutorías en inglés se capta al potencial candidato por diferentes medios, pero se ha determinado que es necesario establecer una estrategia para reforzar y proponer otros medios no utilizados para lograr aumentar la cantidad de candidatos potenciales y que sean competentes en la habilidad del dominio del idioma inglés en 100 por ciento.

Los canales de divulgación para las plazas de tutores de inglés será el primer paso con el cual se pretende lograr una demanda mayor de candidatos para que la empresa pueda ampliar su campo de acción al contratarlos.

Y para realizar el proceso de selección en todas sus etapas se cuenta con el personal capacitado que se encarga del proceso de reclutamiento, selección y contratación y el manual donde quedan desarrollados todos los pasos del mismo.

Se cuenta con el perfil de puestos por parte de la empresa donde se describen los requisitos que debe cumplir el candidato y en el proceso de selección se da retroalimentación y conocimiento acerca de ésta, para que las personas que aplican al mismo conozcan que es una compañía de reconocida trayectoria internacional.

Se define un nuevo mecanismo para dar a conocer la plaza vacante, con el cual se pretende que el contenido de la misma sea del conocimiento de un sinnúmero de personas a las cuales no había llegado por otros medios y tener la posibilidad de cubrir las mismas y ampliar la red de tutores del idioma inglés.

# Capítulo 1

## 1. Marco Conceptual

### 1.1. Antecedentes

La empresa objeto de estudio se funda en 1999, como una alternativa a los modelos de enseñanza, ofreciendo servicios de tutoría a domicilio. En el año 2003 inicia su expansión a través del modelo de franquicias, teniendo presencia en diferentes países.

Llega a Guatemala con el fin de contribuir a la enseñanza, brindando la oportunidad de desarrollar las habilidades de estudio y prestando los servicios de tutorías en áreas como.



Y muchas más...

Dibujo 1. Creación propia, abril, 2015.

El proceso de todas las tutorías es el mismo, la metodología es la siguiente se refuerza las áreas que sus padres y el alumno informa que tiene dificultad, para desarrollar el apoyo en temas específicos y se utilizan los libros con los cuales estudia en su centro educativo así como también se interrelacionan cuando el caso así lo requiere con el maestro titular, para así lograr un dominio de la materia y facilitar la comprensión del estudiante.

Ya que se trata de una multinacional, las bases para su funcionamiento están definidas, están establecidos y creados sus parámetros los que sirven de guía para los misma y con ello se logrará elaborar este proyecto.

En sus inicios se dedicaba únicamente al mercado de niños, actualmente se da a todas las edades y niveles primaria, básicos, diversificado, universitarios, profesionales que por su tiempo necesitan reforzarse en alguna área requerida en su trabajo y personas individuales que tienen la inquietud de conocer sobre alguna materia en un horario flexible en la comodidad de su hogar u oficina.

A continuación mencionaré las bases en que se fundamenta.

**Visión.** Construir la red de tutorías en casa más exitosa del mundo, ofreciendo servicios de primera calidad para así cambiar las vidas de los estudiantes y sus familias.

**Misión.** Ser un catalizador de la educación, promoviendo un mayor rendimiento académico y mejor autoestima en decenas de miles de estudiantes a través del mundo por medio de nuestra red global de franquicias.

**Valores.** Nuestros valores nos proveen los parámetros en los cuales basamos esta increíble visión. Nuestros valores son un reflejo de quién somos y quién queremos ser.

Para lograr nuestra misión y hacer una realidad de nuestra visión, debemos alinearnos con individuos que piensan de la misma forma que nosotros, quienes se sientan inspirados por nuestra visión, adopten nuestra visión y encarnen nuestros valores.



Gráfico 1. Creación propia, Abril 2015.

## Análisis del FODA

En relación a la matriz realizada puedo sustentar que trabajare el proyecto en el área de recursos humanos ya que la raíz del problema está en lograr contratar más tutores en el área de idiomas y ya que los empleados constituyen en si la fuente de servicio, el cual se basa en una excelente calidad de los mismos ya que deben contar con la pedagogía necesaria y esto ayudara por ende al contar con este elemento, ha crear una cartera más amplia, por lo que propondrá buscar otros mecanismos de captación, para lo cual tomare las bases internas para poder vender como una opción de trabajo en el ámbito externo.

Y en relación a esto considero que como la empresa es un ente global, lo que trabajaré en esta área la favorecerá en general ya que el recurso humano es parte de un todo que no está aislada de los demás sino es parte integral de la misma.

Al aumentar la contratación, se contribuirá al desarrollo de la actividad de la empresa y a apoyar a los estudiantes y sus familias a los cuales se debe ya que en el ámbito guatemalteco si se requiere de un apoyo más personalizado, lo que se traducirá en una mayor comprensión del nivel educativo que se esté cursando.



## 1.2 .Planteamiento del problema

La empresa objeto de estudio, actualmente cuenta con tutores en las materias de

- Matemáticas
- Lecto-escritura
- Algebra
- Idioma Español
- Ciencias Naturales
- Química
- Física
- Biología
- Y muchas más

Pero se requiere incrementar la contratación en el área de idiomas, pero no se ha logrado ya que el inglés de los candidatos que aplican no es del 100%, el cuál es requisito indispensable para ocupar el puesto de tutor de inglés.

## 1.3. Pregunta de investigación

¿Dónde encuentro el personal 100% inglés para formar parte de la red de tutores?

## 1.4. Justificación del problema

Para que la empresa objeto de estudio brinde el servicio de tutorías en inglés requiere tener al personal necesario e idóneo, ya que a través de éste es posible lograr el cumplimiento de las labores de la misma.

El proceso de captación del recurso humano es importante para el buen funcionamiento de cualquier negocio.

Es indispensable contar con el personal para alcanzar los objetivos de la organización y satisfacer la necesidad de los clientes.

Adicionalmente, la investigación tiene validez, ya que los empleados constituyen la fuente de servicio de la empresa, y actualmente no se cuenta con los tutores necesarios para el área de inglés.

## 1.5. Objetivos de investigación

### 1.5.1. Objetivo general

- Proponer un mecanismo para lograr aumentar la contratación de tutores de inglés.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Reforzar la contratación externa en tutorías, basándose en el sistema interno de la empresa.
- Definir el mecanismo más adecuado para cubrir las plazas de tutores de inglés.
- Que el nivel de competencia requerido de los candidatos sea del 100% inglés.

## 1.6. Alcances y límites de la investigación

### 1.6.1. Alcances

Para efectos de la investigación, contactar candidatos para cubrir la demanda de tutores en el área de idioma inglés.

### 1.6.2. Límites

La investigación se limita al personal que interviene en la empresa objeto de estudio en el reclutamiento, selección y contratación de los tutores.

## Capítulo 2

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Definición del tema.

El tema es “Estrategia de reforzamiento en contratación del recurso humano (tutores de idioma inglés) en una empresa de tutorías.

Estrategia: Previene del griego (Stratos) ejércitos y (Ageim) conductor, guía, significa literalmente Guía de los ejércitos. Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. (Carreto, Julio 2008).

Reforzamiento: Acción y efecto de reforzar(Real Academia Española Digital,2012).

Contratación es la etapa en la cual se le confirma a una persona que después de someterse a un proceso para aplicar a un puesto, este concluye y se le confirma su incorporación al mismo.

Recurso Humano se refiere al conjunto de individuos que realizan un determinado trabajo en una empresa por el cual reciben un pago o remuneración.

Tutor: Del latín tutor-oris. Persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura.- Profesor privado que se encarga de la educación general de los hijos de una familia.(Real Academia Española Digital, 2012).

Tutoría: 1.- (|| Tutela, autoridad del tutor) (Real Academia Española Digital, 2012). 2.- Definición de tutoría, Qué es significado y concepto. Para poder entender a la perfección el significado del término tutoría que ahora nos ocupa es importante que establezcamos en primer lugar lo que el origen etimológico del mismo.

Así, en este sentido hay que subrayar que dicha palabra procede del latín y está conformada por la suma de tres núcleos claramente delimitados: tueri que es sinónimo de “proteger” o “velar”, tor que puede definirse como agente y finalmente el sufijo-ia que es equivalente a “cualidad”.

A nivel educativo, la función tutorial forma parte de la tarea de los docentes. Se entiende como un elemento individualizador y personalizado que tiende a reconocer la diversidad del alumnado. La tutoría se realiza sobre una persona y no sobre un grupo.(Definición. de 2008).

## 2.2. Reclutamiento

Es el proceso mediante el cual se convoca a los posibles candidatos potenciales para cubrir los puestos que se solicitan.

El reclutamiento: atraer jugadores al equipo. Si el deseo no es suficiente, ¿Que debes buscar cuando estés creando un equipo?, ¿De quién te vas a rodear?, ¿Te impulsarán, se apegarán a las normas o te decepcionarán? Tú decides. Singer, B. (.2006:35).

Según Chiavenato, I. (2009:116). El reclutamiento es un proceso de dos vías comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Si el reclutamiento tan sólo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos. Lo fundamental es que atraiga candidatos para que sean seleccionados.

Con base a los puestos	Reclutamiento	Con base a las competencias
Llenar los puestos vacantes de la organización	Objetivo primario	Sumar competencias individuales
Abastecer el proceso de la selección de candidatos para ocupar las vacantes	Objetivo final	Abastecer el proceso de selección con candidatos que cuentan con las competencias que necesita la organización.
Rapidez para atraer candidatos	Eficiencia	Rapidez para atraer a los candidatos con las competencias necesarias
Candidatos disponibles en el banco de candidatos.	Eficacia	Competencias disponibles en el banco de candidatos
Grado de atractivo de los candidatos	Indicador	Grado de atractivo de la competencia
Banco de candidatos internos o externos/ costos de reclutamiento	Rendimiento sobre la inversión	Banco de competencias internas o externas/costos de reclutamiento

Gráfico 2, Chiavenato, I. (2009), creación propia, agosto (2015).

## 2.3 Tipos de reclutamiento

En el proceso de reclutamiento existen dos tipos

- reclutamiento interno
- reclutamiento externo

### 2.3.1. Reclutamiento interno.

Es el proceso de cubrir los puestos disponibles con personal que labora dentro de la empresa.

Reclutamiento interno
Los puestos vacantes los cubren trabajadores seleccionados y promovidos dentro de la organización
Los candidatos salen de entre los cuadros de la propia organización
Los candidatos ya son conocidos por la organización, han pasado por pruebas de selección y programas de entrenamiento y su desempeño ha sido evaluado
Las oportunidades de mejor empleo se ofrecen a los trabajadores propios, quienes pueden subir a puestos mejores y desarrollar su carrera profesional dentro de la organización

Gráfico 3, Chiavenato (2009), creación propia, agosto (2015).

Para Chiavenato (2009:119). El reclutamiento interno tiene sus ventajas y desventajas que se enumeran a continuación

#### Ventajas

- 1.- Aproveche mejor el potencial humano de la organización.
- 2.- Motiva y fomenta el desarrollo profesional de sus trabajadores actuales.
- 3.- Incentiva la permanencia de los trabajadores y su fidelidad de la organización.
- 4.- Ideas para situaciones estables y de poco cambio en el contexto.
- 5.- No requiere la ubicación organizacional de los nuevos miembros.

6.- Probabilidad de mejor selección porque los candidatos son bien conocidos.

7.- Costo financiero menor al reclutamiento externo.

### Desventajas

1.- Puede bloquear la entrada de nuevas ideas, experiencias y expectativas.

2.- Facilita el conservadurismo y favorece la rutina actual.

3.- Mantiene casi inalterado el patrimonio humano actual de la organización.

4.- Ideal para empresas burocráticas y mecanicistas.

5.- Mantiene y conserva la cultura organizacional existente.

6.- Funciona como un sistema cerrado de reciclaje continuo.

### 2.3.2. Reclutamiento externo.

Es el proceso de cubrir los puestos disponibles con recurso humano que no tiene ninguna relación con la empresa.

Reclutamiento externo
Los puestos vacantes los cubren con candidatos externos que son seleccionados o ingresan a la organización
Los candidatos son reclutados externamente en el mercado de los recursos humanos
Los candidatos son desconocidos para la organización y deben pasar por pruebas y ser evaluados mediante el proceso de selección
Las oportunidades de empleo son ofrecidas al mercado y esos candidatos pueden disputárselas

Gráfico 4, Chiavenato (2009), creación propia, agosto (2015).

Para Chiavenato (2009:121). El reclutamiento externo tiene ventajas y desventajas que se enumeran a continuación.

### Ventajas

- 1.- Introduce sangre nueva a la organización; talentos, habilidades y expectativas.
- 2.- Enriquece el patrimonio humano, en razón de la aportación de nuevos talentos y habilidades.
- 3.- Aumenta el capital intelectual porque incluye nuevos talentos y habilidades.
- 4.- Renueva la cultura organizacional y la enriquece con nuevas aspiraciones.
- 5.- Incentiva la interacción de la organización con el mercado de recursos humanos.
- 6.- Es apropiado para enriquecer el capital intelectual de forma más intensa y rápida.

### Desventajas

- 1.- Afecta negativamente la motivación de los trabajadores actuales de la organización
- 2.- Reduce la fidelidad de los trabajadores para ofrecer oportunidades a extraños.
- 3.- Requiere aplicar técnicas de selección para elegir a los candidatos externos y eso significa costos de operación.
- 4.- Exige esquemas de socialización organizacional para los nuevos trabajadores.
- 5.- Es más costoso, oneroso, tardado e inseguro que el reclutamiento interno.

## 2.4. Fuentes de Reclutamiento

Para divulgar la información de una vacante disponible, utiliza como principales técnicas las siguientes.

- Anuncios en periódicos
- Referidos
- Bolsas de trabajo
- Banco de datos

### 2.4.1. Anuncios en Periódicos.

Este medio se refiere a la publicación de anuncios escritos en periódicos informando de las plazas disponibles en el área de idiomas.

Según Chiavenato (2009:122), los anuncios en diarios suelen ser una buena opción para el reclutamiento, aunque depende del tipo de puesto que se quiere ocupar. Los gerentes, los supervisores y los oficinistas se dan bien con los diarios locales o regionales. En el caso de empleados especializados, los diarios populares son los más indicados.

Además Chiavenato (2009:123), menciona que la creciente globalización ha creado cuantiosas oportunidades para nuevos puestos en muchas empresas multinacionales, lo cual exige conocer otras lenguas y dominar diversas técnicas de computación.

### 2.4.2. Referidos

Este medio es considerando que los tutores actuales, nos recomienden a personas que ellas consideren tienen las habilidades para ser tomados en cuenta en el proceso de reclutamiento.



Es otro sistema de reclutamiento de bajo-costos, alto rendimiento y efecto relativamente rápido. La organización pide a sus trabajadores que presenten o recomienden a candidatos, utiliza uno de los vehículos más eficientes y de más amplio espectro del reclutamiento. En este caso el vehículo es el que va al candidato por medio del trabajador, según Chiavenato, (2009:124).

#### 2.4.3. Bolsas de Trabajo

Consiste en la captación de candidatos por medio de publicar un anuncio de la plaza el cual para las empresas puede ser gratuito o pagado y se tiene la opción de contactar a las personas interesadas en aplicar al mismo ya que a la vez que pueden aplicar al anuncio publicado nos permite tener acceso a los currículum de posibles candidatos que han aplicado a este medio ofreciendo sus servicios.

Las empresas proporcionan a la entidad interesada los datos sobre las vacantes existentes y esa información se procesa y transmite a los candidatos desempleados, según Chiavenato (2009:119).

#### 2.4.4. Banco de datos.

La empresa objeto de estudio, maneja un banco de datos donde archiva los currículum de candidatos que aplicaron anteriormente a plazas vacantes, pero que no fueron contratados en el momento que participaron del proceso de reclutamiento y selección.

El archivo de candidatos es un banco de datos que cataloga a los candidatos que se presentan espontáneamente o que no fueron considerados en reclutamientos anteriores. El sistema de archivo se efectúa de acuerdo con sus calificaciones más importantes, por área de actividad o por puesto, y se basa en el currículum vitae o en los datos de la propuesta de empleo, Chiavenato (2009:125).

#### 2.5. Requerimientos del reclutamiento.

En esta etapa se enumeran los requisitos que debe poseer el candidato potencial para ser tomado en cuenta para aplicar al puesto de tutor.

- Poseer experiencia docente o tutoría
- Relaciones interpersonales
- Pedagogía
- Vehículo
- Celular, computadora e internet.

## 2.6 Requisito de habilidad del área.

Se refiere a que el candidato potencial debe dominar el área la cual ha adquirido a través de incrementar sus conocimientos a través del estudio y de la experiencia que en este caso específico es el idioma inglés.

De acuerdo a Barajas, L. (2008:154) Ser el mejor en la profesión que hayas escogido podría ser una parte del propósito mayor de desarrollar tus habilidades y pericia hasta su máxima expresión y emplearlas para beneficio del mundo.

## 2.7 Selección

Es el proceso mediante el cual se elige entre los candidatos que han aplicado, los que cumplen con los requisitos solicitados para el puesto

Chiavenato, I. (2011). La selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización solo a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas.

Según Chiavenato, I. (2011). En términos más amplios la selección busca de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia o el desempeño humano, así como la eficacia de la organización. En el fondo es el capital intelectual que la organización debe preservar o enriquecer.

Para Chiavenato, I. (2009). La selección pretende solucionar dos problemas básicos.

1.- Adecuación de la persona al trabajo.

2.- Eficiencia y eficacia de la persona al puesto.

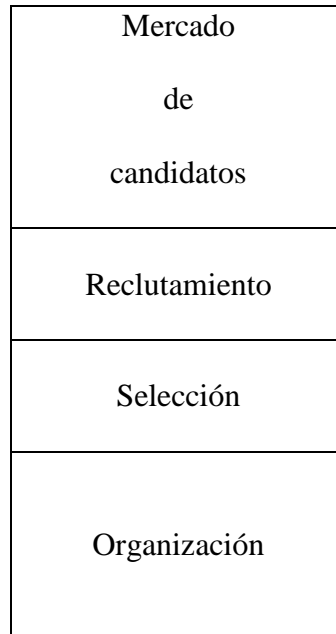


Gráfico 5, Chiavenato, (2009), creación propia, agosto (2015).

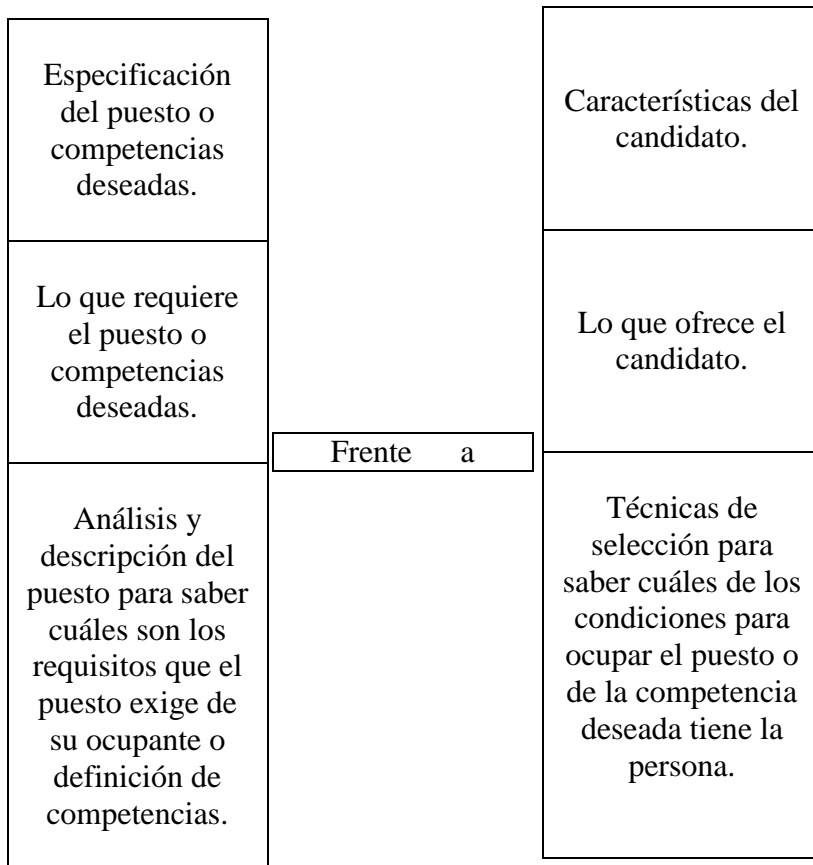


Gráfico 6, Chiavenato (2009), creación propia, agosto (2015).

### 2.7.1. Bases para la Selección

Aquí se toma de base el proceso de contactar a la persona desarrollando los pasos establecidos por el proceso interno.

### 2.7.2. Entrevista telefónica

Se realiza un contacto telefónico, para ampliar información enviada por escrito y establecer otros parámetros por medio de ésta herramienta.

### 2.7.3. Entrevista personal

Se realiza contacto directo entre el candidato y persona de la empresa para intercambiar opiniones y retroalimentar por ambas vías.

### 2.7.4. Verificación de referencias

Se solicita información telefónica con relación a las referencias tanto laborales como personales proporcionadas por el candidato.

### 2.7.5. Presentación de documentos

En esta etapa se solicita se proporcionen documentos para crear su expediente como son:

- DPI original y copia
- Cartas de recomendación en original y copia
- Antecedentes Penales en original
- Antecedentes Policiacos en original
- Título de Diversificado en original y fotocopia

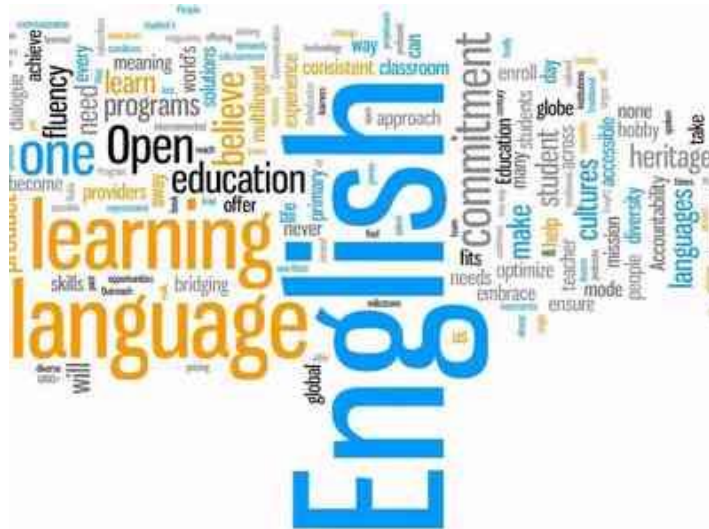
### 2.7.6. Inducción

En esta etapa se le da la capacitación correspondiente a toda la mecánica que se utiliza para realizar la tutoría con todos los lineamientos desde que tiene contacto con el cliente hasta los reportes que tiene que elaborar, para informar del desarrollo de la tutoría.

### 2.7.7. Códigos de Acceso

Se le proporcionan los códigos que son personales e intransferibles para acceder a la plataforma y pueda hacer uso de las herramientas y crear una retroalimentación de información.

## 2.8. Metodologías de clases de Inglés



Dibujo 2, abril 2015.

A continuación mencionaremos la metodología que utilizan para dar clases de inglés de otras empresas para dar este servicio.

a.- Escuela lecii, el sistema que utilizan se basa en 12 cursos que cada uno contiene 2 cursos de conversar y escuchar lo que hace un total de 24 módulos, su método es conversacional e interrelacionan a dos estudiantes utilizando su herramienta PCPS.

La herramienta da pistas para que los estudiantes puedan actuar independientemente, y los guía desde el saludo, luego utilizando un diccionario con palabras e imágenes que luego les permitirá estructurar oraciones y posteriormente conversar.

b.- Inglés sin barreras hoy. Es la más reciente metodología que ofrecen la cual consiste en chatear por WhatsApp , la cual va dirigida a usuarios de la telefonía móvil.

c.- Open English, La metodología de ellos se basa dar sus cursos por medio del internet desarrollando el sistema en tres etapas.

- Clases en vivo
- Lecciones interactivas
- Videos (pronunciación, juegos, etc.)

d.) Berlitz Guatemala. La metodología que utilizan en cursos de inglés para niños y adolescentes es la siguiente.

- El curso de aprendizaje jugar, cantar y conversación 100%.
- Utilizan personajes Mimi y Mani
- Grupos pequeños

e.) IGA Guatemala. La metodología es la siguiente.

- Los cursos son para principiantes o intermedios de 2 horas y media o 5 horas y media
- Grupos de 25 personas
- Programa progresivo y avanzado
- Para cursos de conversación debes llevar ya un nivel de inglés.

f.) Harmond Hall. La metodología es la siguiente,

- Aprender a aplicar 2,000 palabras más utilizadas
- Cyber Center con sistema operativo Mac.
- Grupos pequeños.

## Capítulo 3

### 3. Marco Metodológico.

#### 3.1. Tipo de Investigación.

La empresa objeto de estudio da el servicio de tutorías y la problemática es que requiere contratar tutores en el área de idiomas, específicamente en inglés.

Por lo anterior el tipo de investigación es cualitativa descriptiva porque el desarrollo de la investigación es que se requiere personal que tenga la cualidad de dominio del idioma y se describe que debe contar con el conocimiento 100% inglés para formar parte de la red de tutores.

Según Malhotra, N. (2008:42) La investigación cualitativa es de naturaleza exploratoria y no estructurada, se basa en pequeñas muestras y puede utilizar técnicas cualitativas populares como las sesiones de grupo (entrevistas grupales), asociación de palabras (pedir a los entrevistados que den la primera respuesta a las palabras estímulo) y entrevistas en profundidad (entrevistas personales que exploran en detalle los pensamientos del entrevistado).

De acuerdo a Malhotra, N. (2008:82) La investigación descriptiva es tipo de investigación concluyente que tiene como principal objetivo la descripción de algo, por lo regular las características o funciones del mercado.

#### 3.2. Sujetos de investigación.

##### 3.2.1. Personal de la empresa.

Los sujetos de investigación para realizar este trabajo son las personas que se encargan de intervenir en el proceso de reclutamiento y selección de personal en todas sus etapas, que son tres personas, (Gerente y dos consultores).



El Gerente es la persona encargada de organizar y dirigir los procesos de divulgación de las plazas disponibles, así como evaluar los curriculum para determinar a quienes se les entrevistará telefónicamente.

Los consultores son las personas encargadas de participar en las etapas de entrevista personal, verificación de referencias laborales como personales y recopilar la documentación que se solicita a los candidatos y así como realizar la inducción.

### 3.2.2. Métodos de Convocatoria

Los métodos a utilizar para dar conocer el proceso de apertura de plazas y proponer en base a estos los más funcionales, referidos, bolsas de trabajo en línea, anuncios de periódicos y banco de datos.

## 3.3. Instrumentos de recopilación de datos.

### 3.3.1. Entrevista.

Es el instrumento que se utilizará para recopilar la información escrita en forma directa ya que esta se realiza en forma individual de persona a persona dónde queda sustentada la problemática.

### 3.3.2. Proceso de reclutamiento y selección.

Se describen los pasos internos que se aplican en el proceso de reclutamiento, el cual fue diseñado por la casa matriz.

## 3.4. Diseño de Investigación

### 3.4.1. Programa de actividades de investigación

Aquí se detallan las actividades que se realizarán para el trabajo de campo que se necesita ejecutar para la validación de la investigación en la cual me enfocare en el problema de la misma.

Para la elaboración de la investigación se realizan los siguientes pasos.

- Visitas a la empresa objeto de estudio para recabar información general.
- Seleccionar el tema de investigación.
- Investigar la problemática.
- Planteamiento del problema.
- Metodología y aporte de la investigación.
- Creación y aplicación del instrumento.
- Buscar bibliografía relacionado al tema.
- Elaborar la propuesta.

## Capítulo 4

### 4. Resultados de la investigación.

MATRIZ DE DATOS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE Y DOS CONSULTORES QUE TIENEN BAJO SU RESPONSABILIDAD LA CONTRATACIÓN DE TUTORES EN GENERAL.

PREGUNTA / RESPUESTA	GERENTE	CONSULTOR EDUCATIVO I	CONSULTOR EDUCATIVO II
¿Cuál es la actividad principal a la que se dedica la empresa?	Brindar tutorías de refuerzo a domicilio para estudiantes de todos los niveles y en todas las materias, así como clases de inglés.	Servicio de tutorías a domicilio en materias como matemáticas, química, física, lecto-escritura, inglés, etc. a todas las edades y nivel primario, básico, diversificado, universitarios y empresarial.	Tutorías de diversas materias para refuerzo de los estudiantes y acompañamiento de su pensum de estudios.
¿Cuáles son las expectativas de crecimiento y capacitación de la empresa?	Posicionarse como la primera opción en el servicio de tutorías alcanzando una cobertura a nivel nacional en 3 años.	Contratar más tutores que den servicio del idioma inglés.	Expandirse a nuevas áreas empresariales en el tema de capacitación laboral
¿En qué áreas de trabajo da sus servicios la empresa?	En materias de matemáticas, estadística, física, química, idioma inglés, etc. en el área educativa y empresarial	Educativa de diversas materias como matemáticas, ciencias naturales, inglés, etc. y a ejecutivos de empresas	Educación pedagógica y andragógica
¿Desde su punto de vista cuál es el área que tiene más dificultad en atender a los clientes de la empresa y por qué?	En el idioma inglés de alumnos de centros educativos como de ejecutivos de empresas porque no hay suficientes profesores con dominio completo hablado y escrito para cubrir estos segmentos.	El área de idioma inglés ya que se necesitan más tutores que tengan la habilidad del 100% del mismo.	El área de tutorías en inglés

<p>¿ Cuáles son los pasos administrativos o que realiza el área de recursos humanos para realizar el proceso de reclutamiento de personal?</p>	<p>Búsqueda a través de anuncios escritos, referidos y bolsas de trabajo en línea, se seleccionan los candidatos que tengan el perfil más completo para contactarlos en primer lugar en una entrevista telefónica, se hace una selección para entrevista personal, posteriormente deben completar formularios internos de reclutamiento de ahí y se les requiere documentación antecedentes, cartas de recomendación y al confirmar las referencias pasan a formar parte de la empresa se les redacta un contrato y se les da la inducción.</p>	<p>Se anuncian las plazas en medios escritos, pueden ser referidos y bolsas de trabajo en línea, que cumplan con los requisitos formulados de acuerdo a que tengan experiencia en la docencia en la materia requerida y participar en el proceso de selección y reclutamiento entre los pasos contacto con entrevista telefónica y posteriormente una personal, se les proporcionan los formularios para que los llenen y que presenten los documentos, nit, dpi, antecedentes penales, policiaicos, cartas laborales y se verifican las referencias y al presentar todo se les confirma en el puesto y se formula el contrato y se le da la inducción.</p>	<p>Contratación de personal para tutorías por diferentes medios como el periódico y bolsas de trabajo en línea, se sigue el manual de procedimientos de reclutamiento y selección con entrevistas, se les solicita llenen formularios y luego se les pide documentos para completar su expediente como por ejemplo las cartas de recomendación las cuales se verifican y posterior a esto se les da la bienvenida a la empresa y se realiza el contrato y empieza el programa de inducción.</p>
<p>¿ Cuáles son los requisitos esenciales para optar al puesto de tutor de inglés?</p>	<p>Experiencia como profesor, 100% dominio del idioma, disponibilidad de tiempo más las demás etapas del proceso de reclutamiento</p>	<p>Experiencia de docencia en el idioma inglés y que lo lean, hablen y escriban</p>	<p>Manejo de 100% de inglés y la capacidad de enseñanza, experiencia en tutorías de esta materia.</p>

¿ Hay demanda de personal interesado en ocupar el puesto de tutor de inglés?	Sí hay candidatos interesados pero no cumplen con el requisito del 100%	Hay pocos candidatos que dominen el inglés totalmente.	Hay candidatos pero que les falta el manejo total del idioma
¿ Cuáles son los medios de reclutamiento de personal que utilizan en la captación de tutores de inglés ?	Anuncios escritos, referidos y bolsas de trabajo en línea.	Se usan anuncios en periódicos, referidos y bolsas de trabajo en línea.	Periódico, referidos y bolsas de trabajo en línea.
¿ Los curriculum se administran en un banco de datos?	Sí hay una base de datos con el historial curricular para opciones futuras	Los curriculum quedan recopilados para poder consultarlos al requerir nuevos puestos de tutores.	Si, se maneja una base de datos para futuras contrataciones
¿ Considera que es conveniente ampliar la red de tutores de enseñanza?	Sí, específicamente en el área de idioma inglés	Es importante contratar a más tutores para satisfacer a los clientes que soliciten el apoyo en aprendizaje de inglés	Si, ya que esto permitirá la expansión de los servicios de la empresa
¿ Qué oportunidades ofrece la empresa para que un posible candidato desee pertenecer a la misma?	Ser parte de una empresa internacional donde tienen opción a capacitación acceso a sitios de tutorías actualizando sus conocimientos e interrelacionándose con colegas nacionales y extranjeros, flexibilidad de horario y oportunidad de un ingreso extra y competitivo en el mercado.	El respaldo que les proporciona dar sus servicios perteneciendo a una empresa formal y laborar en horarios flexibles.	Les llama la atención por ser una empresa con presencia en varios países, y se sienten apoyados para poder desarrollar su trabajo de manera más confiable de parte de los clientes

<p>¿ En las áreas de matemáticas, química, física, estadística, lecto-escritura, etc. cuentan con los tutores necesarios para satisfacer a los clientes y por qué?</p>	<p>Sí se cuenta con un buen grupo de tutores con alta capacidad y preparación el cual se ha logrado en el proceso de reclutamiento donde el desempeño de los tutores ha sido evaluado por los clientes y como valor agregado los tutores son certificados en técnicas de enseñanza según el estilo de aprendizaje del estudiante el cual puede ser kinétesico, visual o auditivo.</p>	<p>Si existen tutores activos para dar el servicio en las diferentes áreas, con calidad educativa.</p>	<p>En este caso se cuenta ya con personal que domina estas áreas educativas y los clientes se han sentido satisfechos con los servicios prestados</p>
--	---	--	---

Gráfico 7. Matriz, creación propia. Julio 2015.

## Capítulo 5

### Discusión y Análisis de Resultados.

El análisis de las entrevistas aplicadas al personal que interviene en el proceso de convocatoria, selección, reclutamiento e inducción fue realizado en los siguientes pasos.

1.- Como primer paso transcribo las entrevistas en una matriz de 4 columnas en las que aparecen las doce preguntas y las respuestas del gerente y de los dos consultores que tienen a su cargo las actividades del área de recursos humanos, los cuáles se denominan para efectos de la investigación como los sujetos de estudio.

Para poder realizar la lectura y comparación de las respuestas en un solo esquema dónde puedo observar la información relevante que describiré en el paso siguiente.

2.- En este paso llevo a cabo un análisis de conceptos que surgieron de las respuestas del personal de recursos humanos, considero que son elementos claves de la investigación que al presentarse en el desarrollo procedo a enumerar.

- a.) Educación.
- b.) Educación pedagógica.
- c.) Educación andragógica.
- d.) Aprendizaje.
- e.) Estilos de aprendizaje.
- f.) Aprendizaje kinéstenico.
- g.) Aprendizaje visual.
- h.) Aprendizaje auditivo.
- i.) Calidad educativa

3.- En este paso presenté las definiciones de los conceptos con lo cual se podrá entender y comprender en forma clara la lectura del desarrollo de la investigación.

## a.) Educación

Procedente de las raíces etimológicas de educación: educare= acrecentamiento y exducare= crecimiento han luchado por empoderarse a través del tiempo. (Celi, R. 2010).

Del latín educatio, -onis) 1.- Acción y efecto de educar., 2.- Crianza, enseñanza y doctrina que se da a niños y jóvenes., 3.- Instrucción por medio de la acción docente. (Real Academia Española, Digital 2012).

La educación es el proceso por medio del cual un individuo adquiere conocimiento ya sea por medio de otra persona o personas u objetos que le permiten formarse para poder desarrollarse en la sociedad.

## b.) Educación pedagógica.

La pedagogía estudia y propone estrategias para lograr la transición del niño del estado natural al estado humano, hasta su mayoría de edad. (Flores, R. 2005).

Del gr. (ttaioaywyia). 1.- Ciencia que se ocupa de la educación y la enseñanza., 2.- En general, lo que enseña y educa por doctrina o ejemplos. (Real Academia Española Digital, 2012).

La educación pedagógica es el método de enseñanza que se utiliza en la enseñanza del ser humano dirigida a la infancia hasta su mayoría de edad.

## c.) Educación andragógica.

La andragogía es el arte de aprender a conocer, aprender a aprender, aprender a hacer y aprender a ser. (Altazini, E. 2006).

La andragogía es el adulto, como pedagogía al niño. (Iturralde, E. 2015).

La educación andragógica es el conjunto de técnicas de enseñanza orientadas a educar a personas adultas.



#### d.) Aprendizaje.

“De aprendiz”, 1.- Acción y efecto de aprender algún arte, oficio u otra cosa, 2.- Tiempo que en ello se emplea, 3.- Adquisición para la práctica de una conducta duradera. (Real Academia Española Digital, 2012).

El aprendizaje es el adquirir conocimientos, habilidades y valores por medio de la enseñanza o la experiencia.

#### e.) Estilos de aprendizaje.

Se refieren a la manera como la información extraída del entorno durante el aprendizaje para ayudar a la percepción, organización y procesamiento de la misma. (Mishra, J. 2007).

Los estilos de aprendizaje se refieren al método o conjunto de estrategias que varían según la forma en que el individuo recibe la información, la cual aprenderá en forma distinta y a su capacidad.

#### f.) Aprendizaje kinestésico

Es el aprendizaje por medio de las sensaciones. Se tiene que uno es kinestésico cuando nuestro sentido predominante es el tacto, por lo tanto se tiene la capacidad de usar todo el cuerpo para expresar ideas y sentimientos y la facilidad en el uso de sus propias manos para producir o transformar cosas. (Lozano, F. 2012).

Este estilo de aprendizaje el alumno aprende haciendo las cosas ya que al tener su potencial en el sentido del tacto esto lo hace que sea más participativo, su asimilación de la información puede ser un poco más lenta pero al final el conocimiento adquirido es duradero.

#### g.) Aprendizaje visual.

Se dirige a las personas que tienen desarrollado el sentido de la vista, la cual es la mayoría por lo cual se utilizan gráficos para transmitir la información, ejemplo: mapas mentales.

#### h.) Aprendizaje auditivo.

Se dirige a las personas que tienen desarrollado el sentido auditivo y se utilizan técnicas con las que se aprende en los primeros años de vida escolar.

A continuación presento una matriz donde se pueden comparar los tres tipos de aprendizaje.

	<b>VISUAL</b>	<b>AUDITIVO</b>	<b>KINESTESICO</b>
<b>Conducta</b>	<p>Organizado, ordenado, observador y tranquilo.</p> <p>Preocupado por su aspecto</p> <p>Voz aguda, barbilla levantada</p> <p>Se le ven las emociones en la cara.</p>	<p>Habla solo, se distrae fácilmente</p> <p>Mueve los labios al leer</p> <p>Facilidad de palabra.</p> <p>No le preocupa especialmente su aspecto.</p> <p>Monopoliza la conversación.</p> <p>Le gusta la música</p> <p>Modula el tono y timbre de voz</p> <p>Expresa sus emociones verbalmente.</p>	<p>Responde a las muestras físicas de cariño</p> <p>le gusta tocarlo todo</p> <p>Se mueve y gesticula mucho.</p> <p>Sale bien arreglado de casa, pero en seguida se arruga, porque no para.</p> <p>Tono de voz más bajo, pero habla alto, con la barbilla hacia abajo.</p> <p>Expresa sus emociones con movimientos.</p>

<b>Aprendizaje</b>	Aprende lo que ve. Necesita una visión detallada y saber a dónde va. Le cuesta recordar lo que oye	Aprende lo que oye, a base de repetirse a si mismo paso a paso todo el proceso. Si se olvida de un solo paso se pierde. No tiene una visión global.	Aprende con lo que toca y lo que hace. Necesita estar involucrado personalmente en alguna actividad.
<b>Lectura</b>	Le gustan las descripciones, a veces se queda con la mirada perdida, imaginándose la escena.	Le gustan los diálogos y las obras de teatro, evita las descripciones largas, mueve los labios y no se fija en las ilustraciones	Le gustan las historias de acción, se mueve al leer. No es un gran lector.
<b>Ortografía</b>	No tiene faltas. “Ve” las palabras antes de escribirlas.	Comete faltas. “Dice” las palabras y las escribe según el sonido.	Comete faltas. Escribe las palabras y comprueba si “le dan buena espina”.
<b>Memoria</b>	Recuerda lo que ve, por ejemplo las caras, pero no los nombres.	Recuerda lo que oye. Por ejemplo, los nombres, pero no las caras.	Recuerda lo que hizo, o la impresión general que eso le causo, pero no los detalles.

<b>Imaginación</b>	Piensa en imágenes. Visualiza de manera detallada	Piensa en sonidos, no recuerda tantos detalles.	Las imágenes son pocas y poco detalladas, siempre en movimiento.
<b>Almacena la información</b>	Rápidamente y en cualquier orden.	De manera secuencial y por bloques enteros (por lo que se pierde si le preguntas por un elemento aislado o si le cambias el orden de las preguntas.	Mediante la “memoria muscular”.
<b>Durante los periodos de inactividad</b>	Mira algo fijamente, dibuja, lee.	Canturrea para si mismo o habla con alguien.	Se mueve
<b>Comunicación</b>	Se impacienta si tiene que escuchar mucho rato seguido. Utiliza palabras como “ver, aspecto...”	Le gusta escuchar, pero tiene que hablar ya. Hace largas y repetitivas descripciones. Utiliza palabras como “sonar, ruido...”.	Gesticula al hablar. No escucha bien. Se acerca mucho a su interlocutor, se aburre en seguida. Utiliza palabras como “tomar, impresión...”.

<p><b>Se distrae</b></p>	<p>Cuando hay movimiento o desorden visual, sin embargo el ruido no le molesta demasiado.</p>	<p>Cuando hay ruido.</p>	<p>Cuando las explicaciones son básicamente auditivas o visuales y no le involucran de alguna forma.</p>
--------------------------	---	--------------------------	--

Gráfico 8. Matriz de estilos de aprendizaje. Pithas Blog. (2009).

### i.)Calidad educativa.

Calidad del latín qualitas,-atis y este calco. Del griego tooiotns.. 1.- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor., 2. Buena calidad, superioridad o excelencia. 3.) Carácter, genio, índole. 4.- Condición o requisito que se pone en un contrato., 5.- Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.

La calidad educativa es la generación de competencias generadas con el fin de mejorar la enseñanza por parte de los maestros y por ende los alumnos se logren destacar para alcanzar máximos niveles en el conocimiento y la práctica.

En base a los resultados que detallan las entrevistas en donde se define los servicios que proporciona la empresa, así como los atractivos que tiene pertenecer a su equipo y cuál es el área que necesita incrementar la contratación, proporciona un marco general de información para entender y sustentar el propósito del trabajo de investigación.

La empresa tiene un campo muy amplio de acción ya que en base a su ámbito de servicio, la educación en Guatemala es preocupante ya que a nivel nacional en el año 2012, se determinó estadísticamente que el 92.7% reprobó matemáticas y el 75.53% no llegó al puntaje mínimo. (Digeduca).

“Influye fuertemente la relación del nivel educativo del maestro y el rendimiento de los estudiantes”, (Sic, E. 2013), “La deficiencia es en el sistema educativo nacional. No evalúan para tomar decisiones, no hacen nada para mejorar los resultados”. (De La Cruz, J. E. 2013).

Se dio a conocer que hay una reducción en la deserción escolar de 6 puntos porcentuales en niños de 1er. grado de primaria a nivel de toda la primaria de 15 puntos, esto debido a la reforma educativa en el aula. (Del Águila, C. 2015).

Los entrevistados expresan que la empresa objeto de estudio ofrece grandes oportunidades para profesores con la calidad y experiencia educativa, que deseen pertenecer a la misma, para apoyar a las diferentes personas que así lo soliciten en la comodidad de su hogar u oficina, local la diferencia de las demás empresas ya que se ofrece un servicio personalizado.

Describir los valores de flexibilidad en el ámbito laboral (equilibrio entre el trabajo y la vida personal), horarios de trabajo flexible (práctica consistente en permitir a los empleados, elegir sus propios horarios de trabajo dentro de ciertos límites), (Mondy, R 2010).

Semana de trabajo reducida, cualquier arreglo en horas que permite a los empleados cumplir con sus obligaciones laborales en un menor número de días que los cinco días de una semana de trabajo típica. (Mondy, R. 2010)

Lo anterior sustenta la flexibilidad que se les ofrece a los tutores para desarrollar su trabajo y teniendo autonomía en la forma de dar su enseñanza, lo cual hace que puedan incorporarse a otras actividades e incluso laborar para otras empresas que no afecten el horario pactado para la realización de las tutorías.

Según una evaluación realizada por EF EPI (EF English Proficiency Index) por medio de un estudio independiente Guatemala se ubica en los últimos lugares de un ranking mundial por su nivel bajo de inglés calificándola en el puesto 51 clasificación 45.77, en un total de 63 países. (La Hora Digital 2015).

Los entrevistados coinciden en que cuentan con personal para atender a los clientes en las diferentes materias, pero no así en el área del idioma inglés y aseguran que debe ampliarse la red

de tutores del inglés 100% ya que con esto se persigue cumplir con estándares de calidad para reforzar a los clientes de todos los niveles para que puedan desarrollarse en sus estudios, en su trabajo y ser competitivos en el mercado laboral.

De igual forma se detallan los medios por los cuales se realiza la convocatoria para todos los servicios de tutorías que se ofrecen en la empresa, que son anuncios escritos en periódicos de circulación nacional, referidos y bolsas de trabajo, que han funcionado en las diferentes áreas aunque no se ha obtenido el mismo resultado en contactar candidatos con la habilidad para el dominio inglés.

## Conclusiones

Luego de realizar el análisis de las entrevistas se concluye que la empresa de tutorías por ser una empresa internacional cuenta con un manual de proceso de selección, reclutamiento y contratación proporcionado por la casa matriz para aplicarlo a los tutores en las diferentes áreas que presta el servicio a los clientes, el cual sirve de guía en el proceso interno y en este aspecto hay lineamientos funcionales para las diferentes etapas, pero si es necesario reforzar la convocatoria externa.

Al analizar los resultados se logró determinar que para la convocatoria de las plazas se utilizan los medios escritos prensa libre, bolsas de trabajo en línea y referidos pero se requiere crear una estrategia para anunciar las vacantes en otros medios no utilizados hasta el momento para aumentar la cantidad de candidatos potenciales principalmente en el área de tutores de inglés.

Y por último en Guatemala los niveles de inglés en general carecen del dominio del mismo, lo cual es una habilidad primordial o requisito indispensable que los posibles candidatos para el puesto de tutor de inglés deben poseer para ser contratados y con esta competencia se proporciona a los clientes un nivel superior que les permitirá utilizarla como herramienta para su desarrollo escolar o profesional según sea el caso.



## Referencias Bibliográficas

- 1.- American Psychological Association. (2010), ¿Qué es el estilo de la APA? Recuperado de <http://www.apastyle.org/learn/faqs/what-15-apa-style.aspx>.
- 2.- Barajas, L. (2008). Agotado, agobiado y mal pagado. U. S. A. Grupo Nelson.
- 3.-Correa Ramírez, A. y otros. (2007). El estado del arte. En: Leo y escribo en la Universidad: Módulo de tecnologías lecto-escriturales. Medellín: Universidad de Antioquia
- 4.- Chiavenato, I. (2011). Administración del Recurso Humano. México 9ª. Edición, McGraw-Hill.
- 5.- Chiavenato, I. (2009) Gestión del Talento Humano, México, 3ra. Edición, McGraw-Hill
- 6.- Dr. Hernández Sampieri, R. (2010), Metodología de la investigación, 5ta. Edición, McGraw- Hill.
- 7.- Flores Ochoa, R. (2005). Pedagogía del conocimiento, 2da. Edición, McGraw-Hill
- 8.- Malhotra, N (2008). Investigación de Mercados, México 5ta. Edición, Pearson Ediciones.
- 9.- Mondy R., W. (2010), Administración de Recursos Humanos, México 11ª. Edición, Pearson Educación.
- 10.-Singer, B. (2006). El abc para crear un equipo de negocios exitoso. México. Santillana Ediciones Generales, S. A., de C. V.

- 11.-UPANA, Manual de estilo para elaborar opciones de egreso, actualizado sept., 2013.
- 12.- Carreto, J. (2008). Planeación estratégica. Blog.
- 13.- Berlitz. [www. Berlitzca.com/cursos-de-ingles-ninos/](http://www.Berlitzca.com/cursos-de-ingles-ninos/) (2011).
- 14- Diccionario de definición. <http://definicionde.com/>. (2008).
- 15.- Harmond. [www. Harmondhall.com/escuelas/Guatemala/Guatemala](http://www.Harmondhall.com/escuelas/Guatemala/Guatemala). (2013)
- 16.- Iga/edu/cursos-de-ingles-2. (2015).
- 17.- Pitha's Blog. (2009) Estilos de aprendizaje visual, auditivo y kinestésico  
<https://pitha7.wordpress.com/..//estilos-de-aprendizaje-visual-auditivo-y->
- 18.- Real Academia Española. (2012).
- 19.- Rosabal Coto, G. (2008). Estilos de aprendizaje y educación instrumental.  
<http://www.larestreta.net/index.htm>
- 20.- Rubín, R. [www.ciudadano 2.0.com](http://www.ciudadano2.0.com) (2012)
- 21.- Web, Escuela lecii, <http://escuelalecii.com> (2010)
- 22.- Web, Inglés sin barreras hoy. [www.edume.com](http://www.edume.com) (2015)
- 23.- Web, Open english web demo [oi/sitetour.es](http://oi/sitetour.es) (2014)
- 24.- Yturralde, E. (2014). Andragogía. [www.andragogia.net/](http://www.andragogia.net/)

## **ANEXOS**

ANEXO 1. INSTRUMENTO (ENTREVISTA)

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Como parte de la Práctica Empresarial Dirigida PED, de la Universidad Panamericana, de la Licenciatura de Administración de Empresas, ACA- por medio de la presente entrevista se desean obtener los siguientes datos. Gracias por responder.

Entrevista a personal interno de la empresa que interviene en el proceso de convocatoria de tutores.

1.- ¿Cuál es la actividad principal a la que se dedica la empresa?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2.- Cuáles son las expectativas de crecimiento, de capacitación, ¿de la empresa?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

3.- ¿En qué áreas de trabajo da sus servicios la empresa?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

4.- ¿Desde su punto de vista cuál es el área que tiene más dificultad en atender a los clientes de la empresa y por qué?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

5.- ¿Cuáles son los pasos administrativos o que realiza el área de recursos humanos para realizar el proceso de reclutamiento de personal?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

6.- ¿Cuáles son los requisitos esenciales para optar el puesto de tutor de inglés en la empresa?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

7.- ¿Hay demanda de personal interesado en ocupar el puesto de tutor de inglés?

-----  
-----  
-----  
-----

8.- ¿Cuáles son los medios de reclutamiento de personal que utilizan para la captación de tutores de inglés en la institución?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

9.- ¿Los curriculum se administran en un banco de datos?

-----  
-----  
-----  
-----

10.- ¿Considera que es conveniente ampliar la red de tutores de enseñanza?

---

---

---

---

---

---

---

11.- ¿Qué oportunidades ofrece la empresa para que un posible candidato desee pertenecer a la misma?

---

---

---

---

12.- ¿ En las áreas de matemáticas, química, física, lecto-escritura, etc. cuentan con los tutores necesarios para satisfacer a los clientes y porqué?

---

---

---

---

---

## ANEXO 2. GUIA ENTREVISTA TELEFONICA

**TUTORES EN ACCIÓN**

GUIA ENTREVISTA	TELEFÓNICA
NOMBRE DEL CANDIDATO	
TELEFÓNO	
DIRECCIÓN	
SIGUE EN EL PROCESO	

EXPLICAR QUIENES SOMOS	Gracias por su interés en ser parte del equipo de Tutor Doctor, somos una compañía internacional, con oficinas centrales en Canadá, dedicada a ofrecer tutorías personalizadas a niños, adolescentes y adultos, estamos iniciando operaciones en Guatemala y estamos muy contentos de llegar a al país y contribuir con el desarrollo educativo.
Introducción de entrevista	En esta primera entrevista telefónica queremos confirmar algunas informaciones de su experiencia y disponibilidad y también brindarle alguna información que usted quiera conocer.
Para comenzar me gustaría saber porque le llamo la atención nuestro anuncio de "Tutores"?	
En que asignaturas tiene usted experiencia y conocimiento en brindar tutorías?	
Tiene actualmente un trabajo?	
Cuál es su disponibilidad de tiempo para realizar tutorías?	
Tiene vehículo propio?	
Tiene computadora y acceso a conexión de internet?	



El trabajo que ofrecemos es de tiempo parcial, con horario flexible, se paga por hora de tutoría impartida, formalizando a través de un contrato por servicios profesionales y presentación de factura por servicios	
Dado que nuestro sistema de pago es por hora de tutoría impartida, me gustaría saber si tiene una expectativa específica de pago?	
De mi parte estas son las preguntas que deseaba realizar, tiene alguna pregunta o información que quisiera tener?	
Continúa interesado en ser parte del equipo de Tutores en Acción?	

Nota: Agregar información de lo que se haya percibido en la entrevista, habilidades de comunicación, personalidad, por qué continúa en el proceso de reclutamiento, y si sigue o no responderlo en la primera casilla para que se de o no seguimiento, a la entrevista personal.	
--	--

ANEXO 3. ENTREVISTA PERSONAL.

**TUTORES EN ACCIÓN**

FECHA

**Nombre del solicitante**

Explique el proceso de entrevista al candidato:

1. Voy a realizarle unas preguntas generales para conocer más de su experiencia e intereses

2. Tomaré algunas notas durante la entrevista

3. Al final con gusto responderé si tiene alguna pregunta

**Que conoce de Tutores en Acción?**

**Porqué le gustaría trabajar con nosotros?**

**Digame tres cualidades que lo distingan?**

**Digame cuales son sus área de mejora?**

**Que lo hace a usted ser un buen Tutor?**

**Cuales son sus metas profesionales a 3 o 5 años?**

**Comente su experiencia más positiva en tutoría**

--

**Cual ha sido su mayor reto al dar tutoría a un estudiante y como lo manejo?**

--

**Que haría si al dar una tutoría su estudiante no avanza?**

--

**Cuales son los valores morales que considera más importantes**

--

**Cual es su concepto de Servicio al Cliente**

--

**PREGUNTAS GENERALES**

**En relación a su estado de salud, alguna enfermedad o padecimiento que le afecte:**

--

**Fuma: Consume alcohol:**

--

--

**Alguna situación que le afecte con ausencias laborales frecuentes?**

--

**SI**                      **NO**

**PARA EL ENTREVISTADOR**  
**En relación al candidato: marque SI o NO**

Llegó a tiempo a la entrevista

Su presentación en vestuario y apariencia fue apropiada

Entendió las preguntas y dio respuestas adecuadas?

Se percibe respetuoso, sincero y amable?

Se muestra positivo, accesible?

Su tono de voz es claro y agradable?

**OTROS COMENTARIOS E INFORMACIONES ADICIONALES**

## ANEXO 4. CONTRATO.

### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

Entre los suscritos, **XXXX XXXXX XXXX**, mayor de edad, identificado con DPI No. xxxxxxxx expedido en XXXXXX, , actuando en nombre y representación de la sociedad **XXXXXXXX S.A.** “ quien en adelante se denominará LA COMPAÑÍA, por una parte, y por otra, **XXXXXXXXXXXX**, mayor de edad, identificado con DPI No. xxxxxxxx expedido en XXXXXX, profesiónXXXXXX, actuando en nombre propio y quien para los efectos del presente Contrato se denominará **EL PROFESIONISTA**, ambos como “**LAS PARTES**” acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.** Declara **EL PROFESIONISTA** tener el título de \_\_\_\_\_ debidamente registrado y dedicarse al ejercicio de \_\_\_\_\_

**SEGUNDA:** Declara “**LA COMPAÑÍA**” requerir los servicios de “**EL PROFESIONISTA**” para proporcionar servicios de tutoría educativa o instrucción especializada en materia de

---

---

**TERCERA:** Los servicios prestados consistirán en:

- a) **Planear e implementar la estrategia de estudios adecuada para el estudiante asignado, incluyendo los métodos detallados y planes de clase a utilizar.**
- b) **Prestar el servicio de tutoría educativa en el lugar y la hora acordados con el padre/guardián del estudiante, o si es mayor de edad con el estudiante mismo.**
- c) **Brindar a al padre/guardián y a “LA COMPAÑÍA” preaviso 48 horas antes en caso de que “EL PROFESIONISTA” requiera modificar o posponer el tiempo de las tutorías.**
- d) **Completar el informe al final de cada clase en base a los requerimientos de “LA COMPAÑÍA”**
- e) **Enviar una Hoja de Asistencia Mensual Familiar por cada estudiante, en la cual conste que las lecciones fueron impartidas, así como el número de horas de tutorías impartida por “EL PROFESIONISTA”**
- f) **“EL PROFESIONISTA” en ningún momento o forma deberá actuar como la persona encargada del cuidado del estudiante. Los estudiantes menores de edad deberán tener un adulto (encargado) presente durante todas las sesiones.**
- g) **Si el padre/encargado, o estudiante mayor de edad solicita cambio de tutor a “EL PROFESIONISTA” que imparte la tutoría, EL PROFESIONISTA deberá notificarlo a “LA COMPAÑÍA” quien coordinará el cambio respectivo.**
- h) **En caso de incumplimiento, negligencia o dolo, perderá el derecho al cobro de honorarios y será responsable por los daños causados El Cliente.**

**CUARTA: “EL PROFESIONISTA” deberá guardar secreto profesional sobre el asunto o los asuntos que se le confíen y responderá por daños y perjuicios en caso de incumplimiento a lo pactado. “EL PROFESIONISTA” acepta y reconoce que en el cumplimiento de las obligaciones aquí contenidas llegará a tener acceso a información confidencial y privilegiada patentada por “LA COMPAÑÍA”, incluyendo, sin que la siguiente sea una lista taxativa; alguna o toda la información indicada a continuación, en cualquier forma que sea recopilada o mantenida por “LA COMPAÑÍA”**

**-Nombres de clientes y clientes prospectivos, información de contacto, preferencias, precios y cualquier otra información específica recopilada y mantenida por “LA COMPAÑÍA”:**

**-Estrategias de metodologías y técnicas, planes de mercadeo y/o de negocios. -  
Precios que “LA COMPAÑÍA” paga por bienes y servicios así como márgenes de ganancias.**

**Inventiones, descubrimientos, diseños, esquemas y prácticas sean estos objeto o no de patentes, marcas y derechos de autor.**

**Programas de cómputo especializados, contraseñas, claves de acceso, códigos objetos, códigos fuentes y bases de datos.**

**Información confidencial de clientes.**

**Páginas web de pruebas e información relacionada.**

**Cualquier información confidencial patentada o no, conocimiento de datos (orales o escritos) asociados a las operaciones de “LA COMPAÑÍA”**

**Dicha información confidencial constituye un bien valioso y único de “LA COMPAÑÍA” por lo que “EL PROFESIONISTA” no podrá durante el plazo de vigencia del presente Contrato o posterior al mismo, revelar ninguna información Confidencial a cualquier persona, corporación o cualquier entidad por cualquier razón, sin previa autorización de “LA COMPAÑÍA”. Cualquier material o información marcada que le sea facilitada al profesionista deberá ser utilizada única y exclusivamente de una forma apropiada para el negocio relativo a este contrato.**

**EL PROFESIONISTA deberá también guardar confidencialidad con las claves de acceso y contraseñas que se le otorguen por lo que deberá reportar y documentar cualquier violación o incumplimiento a los procedimientos de protección de la información Confidencial de “LA COMPAÑÍA”**

En el momento de terminación de este contrato, fuere cual fuere el motivo, “EL PROFESIONISTA” devolverá de forma expedita a “LA COMPAÑÍA” todos los documentos, copias, archivos electrónicos y cualquier otro material propiedad de “LA COMPAÑÍA” por lo que “EL PROFESIONISTA” deberá devolver a “LA COMPAÑÍA”

QUINTA “LAS PARTES” acuerdan que los gastos originados por los servicios contratados se regirán como sigue. “LA COMPAÑÍA” acuerda pagarle a “EL PROFESIONISTA” la suma de Q\_\_\_\_\_ por hora de tutoría impartida, como retribución por los Servicios prestados. “EL PROFESIONISTA” acuerda enviar facturas a “LA COMPAÑÍA” el último día hábil de cada mes. Las facturas deben indicar las fechas laboradas, las horas impartidas y un resumen de las labores realizadas. Las facturas deberán ser enviadas a: \_\_\_\_\_: “LA COMPAÑÍA” le pagará a EL PROFESIONISTA” sus honorarios el día 10 de cada mes. Las facturas deberán contener los requisitos fiscales exigidos por la Superintendencia de Administración Tributaria, asimismo “LA COMPAÑÍA” realizará la retención respectiva en base a la legislación tributaria vigente.

SEXTA “EL PROFESIONISTA” es independiente y no es empleado de “LA COMPAÑÍA”  
LAS PARTES ACUERDAN LO SIGUIENTE:

“EL PROFESIONISTA” tiene derecho a controlar y dirigir los medios, forma y método mediante los cuales se prestarán los Servicios requeridos al amparo de este Contrato, siempre y cuando los mismos sean prestados de forma profesional, además proporcionara todo el equipo y materiales necesarios para proveer los Servicios requeridos por este Contrato.

“EL PROFESIONISTA” será responsable de cubrir los gastos en que incurra para la prestación del servicio, esto incluye gastos de transporte, automóvil, seguros así como cualquier otro gasto de alimentación o entretenimiento.

SEPTIMA: “LAS PARTES” manifiestan que “EL CONTRATO” lo celebran única y exclusivamente por el tiempo que dure el o los servicios encomendados. O en caso de ser por un período determinado “LAS PARTES” desean darle una duración de \_\_\_\_\_ y regirá a partir de la fecha en que se firme, pudiéndose renovar el mismo si las mismas así lo acuerda.

OCTAVA: En caso de surgir algún litigio con motivo de la aplicación o cumplimiento de “EL CONTRATO” “LAS PARTES” acuerdan resolverlo por medio de arbitraje y en base a las leyes civiles, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de domicilio u otro aspecto pudiere corresponder.

**El CONTRATO terminará:**

**-Por la conclusión del negocio asunto u obra que se encomienda a “EL PROFESIONISTA”**

**-Por mutuo consentimiento**

**Todas las notificaciones y cualquier comunicación relacionada a este Contrato deberá realizarse por escrito a la dirección indicada al inicio del contrato para el receptor.**

**NOVENA: El presente Contrato no constituye una sociedad o empresa conjunta, tampoco constituye una relación laboral. “EL PROFESIONISTA” no tiene la autoridad de suscribir contratos en nombre o representación de “LA COMPAÑÍA” ni de obligar a esta de forma alguna. “EL PROFESIONISTA” no tendrá derecho a usar de forma alguna la marca de comercio, marca de servicio o propiedad intelectual de la COMPAÑÍA. Este Contrato no crea, ni otorga franquicia alguna, o derechos territoriales a favor de “EL PROFESIONISTA”.**

**DECIMA: Por considerarse un contrato personalísimo también terminará en todos los casos por la muerte o incapacidad de “EL PROFESIONISTA”, o por revocación hecha por “LA COMPAÑÍA” en cuyos casos deberá solo pagarse los honorarios hasta el momento pendientes de pago.**

**Leído que fue el presente Contrato, las partes lo ratifican en todo lo clausulado y lo firman de aceptado a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
**LA COMPAÑÍA**

\_\_\_\_\_  
**EL PROFESIONISTA**



## ANEXO 5. GUIA PARA ANUNCIO DE TUTORES.



Compañía líder a nivel mundial de tutorías profesionales a domicilio, buscamos los mejores profesores y tutores en las siguientes áreas para:

### **Niveles primaria, secundaria y universidad:**

Matemáticas, Ciencias, Idioma Español, Química, Física, Lecto-escritura

Idioma: Inglés.

Preparación exámenes ingreso universitario

### **Requisitos:**

Experiencia previa como tutor y en el área educativa, graduado en magisterio o carrera afín

Poseer vehículo propio y computadora con acceso a internet

### **Ofrecemos:**

Trabajo a tiempo parcial con horario flexible

Pago por hora de tutoría impartida

Capacitación y entrenamiento en: técnicas de enseñanza y sistema “Tutores en acción”

Ser parte de una empresa internacional que hace la diferencia en el campo educativo

Interesados enviar Currículum Vitae a [tutoresenaccion@hotmail.com](mailto:tutoresenaccion@hotmail.com)

ANEXO 6. Factibilidad de recursos para realizar la investigación.

Número de Material	Descripción	Cantidad de recursos
1	Computadora	1
2	Copias de entrevista	3
3	Personas entrevistadas	3
4	Persona que realiza el trabajo de campo y transcripción	1
5	Personas que asesoran	2

Creación propia, abril, (2015).

ANEXO 7.

## **Propuesta**

**Estrategia de nuevos medios para la captación de los puestos de tutores del idioma inglés en una empresa de tutorías**

## Objetivo general.

Dar a conocer las plazas disponibles de tutores de inglés, a través de un mecanismo de publicidad.

## Objetivos específicos.

Facilitar el aumento de posibles candidatos a través de la estrategia de implementación del nuevo canal de divulgación de las plazas de tutores de inglés.

Contribuir para satisfacer la necesidad de los clientes y contar con el personal de nuevo ingreso del dominio de inglés al cien por ciento en la empresa que la hace más competitiva en este mercado.

## Propuesta.

La empresa objeto de estudio se denomina, “ TUTORES EN ACCIÓN” para la propuesta por medio de la cual se pretende implementar una estrategia al utilizar herramientas nuevas para la captación de los candidatos potenciales, reforzar la manera de dar a conocer las plazas disponibles.

Los canales por los cuales se han cubierto las plazas anteriormente son:

- Anuncios de empleo en el periódico Prensa Libre.
- Bolsas de trabajo en línea gratis son ( Compu trabajo y acción trabajo)
- Referidos (tutores contratados recomiendan a otros candidatos potenciales)

- Banco de datos ( archivo de curriculum de candidatos que aplicaron al proceso pero no fueron contratados)

Con el fin de mejorar la búsqueda de candidatos, se proponen los siguientes medios externos.

- Redes sociales, ( facebook, twiter y linkedin)
- Envío de correos electrónicos ( e-mailing)
- Publicación en guía litúrgica dominical “Verbum Dei”, ( medio escrito)

La propuesta desarrolla una estrategia digital para convocar a los candidatos, actualmente las redes sociales (facebook, twiter y linkedin) y el e-mailing se utilizan como dinámicas de comunicación que pueden llegar directamente a sectores de gran escala y adicionalmente se combinara con publicación en medio escrito como lo es el Verbum Dei.

Las redes sociales son una plataforma que tienen las siguientes características

Comunicación 24/7, (24 horas 7 días a la semana)

Feedback

Interacción

En las redes sociales se puede retroalimentar información y dar a conocer oportunidades en el campo laboral de la opción de plazas de tutores de inglés y llegar de esta forma a las personas interesadas en aplicar al proceso.

Las redes sociales que se utilizarán son

- Facebook
- Twiter
- LinkedIn

Al utilizar redes sociales como herramientas para el proceso de divulgación de las plazas disponibles, es la primera etapa de reclutamiento y es necesario ser proactivo, se obtendrá un

acceso de comunicación muy diferente y directo con el recurso humano, se pretende contratar al talento que la empresa necesita.

Facebook, con unos 900 millones de usuarios en todo el mundo (dato de abril del 2012), si hay una red social que reine sobre las demás. La esencia de facebook es muy sencilla, es una red que conecta personas con personas. Cuando abres una cuenta entras a una red social que conecta amigos, familiares y socios de negocios. (Rubín R. 2012).

Según Rubín, R. (2012), Aunque facebook ha estado y sigue estando orientada a las personas, con el tiempo las marcas también han ido adquiriendo un peso importante en las páginas de facebook.

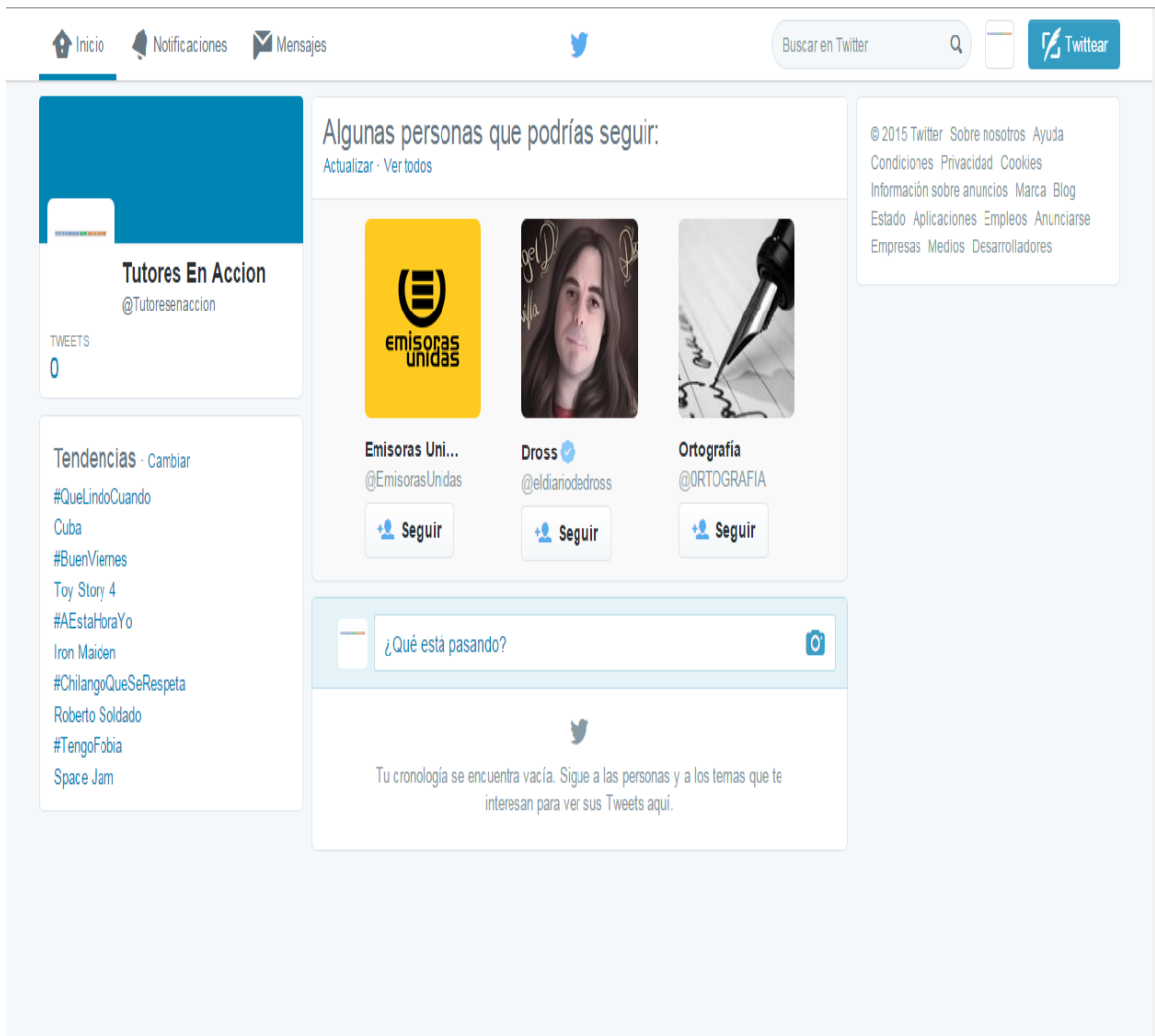
Twitter, es la red social donde la comunicación es por medio de mensajes de texto, conocida por ser un medio de información muy concreto y se puede utilizar para divulgar la plaza de tutores en inglés que tenemos disponibles, para lo cual se transmitirá por medio de conocidos que se les solicitará lo envíen a su red de contactos, por lo que puede ser interpretado como de dar a conocer la plaza de boca en boca.

Linkedin, es el sitio donde se puede tener contacto con ejecutivos de alto nivel y que van en busca de nuevas oportunidades laborales, se puede tener comunicación con personas que dominen el inglés al 100% y que deseen incursionar en este campo como una actividad de ingreso extra y que les permita a la vez que transmiten sus conocimientos realizar una práctica constante del idioma.

Para poder aplicar esta estrategia la empresa Tutores en Acción creó en los tres sitios sus cuentas para poner en marcha el desarrollo de la propuesta por estos medios.

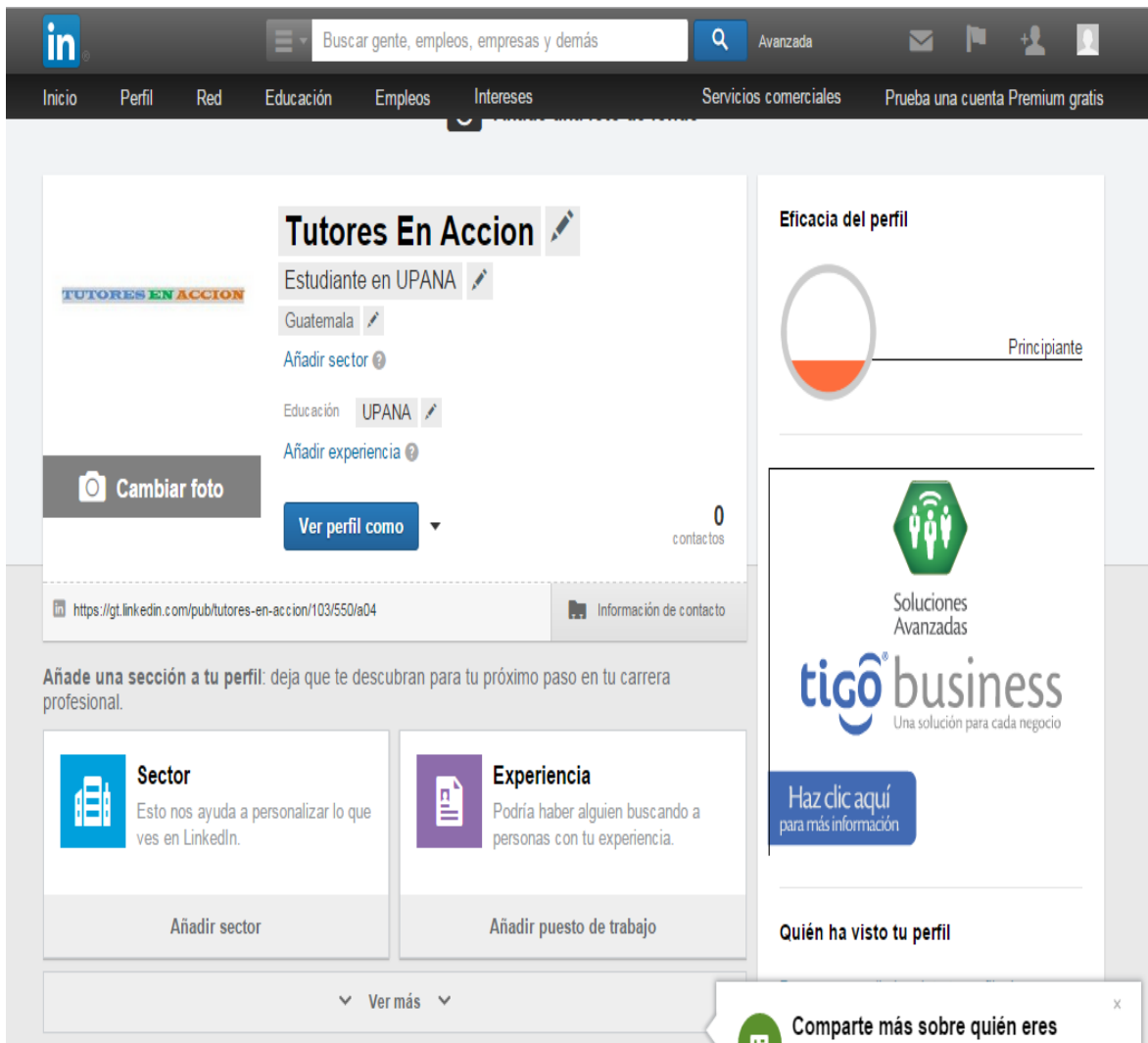


Dibujo 3. Facebook, creación propia, agosto (2015)



Dibujo 4. Twitter, creación propia, agosto (2015).





Dibujo 5. LinkedIn, creación propia, agosto(2015).

La propuesta de los e-mailing, es enviar la información de las plazas disponibles en 200,000 correos electrónicos a la ciudad capital, municipios aledaños, carretera El Salvador y Escuintla, con el formato que está a continuación:

## **TUTORESENAACION**

**Nos dedicamos al servicio de tutorías educativas a domicilio y buscamos tutores para integrarse a nuestro equipo de profesionales que puedan hacer la diferencia para muchos estudiantes:**

### **PROFESORES DE IDIOMA INGLÉS**

#### **Requisitos**

**Profesional en el área de educación o carrera afín  
Experiencia en docencia o impartir tutorías en inglés  
Responsable y Dedicado  
Vehículo, computadora y acceso a internet**

#### **Ofrecemos**

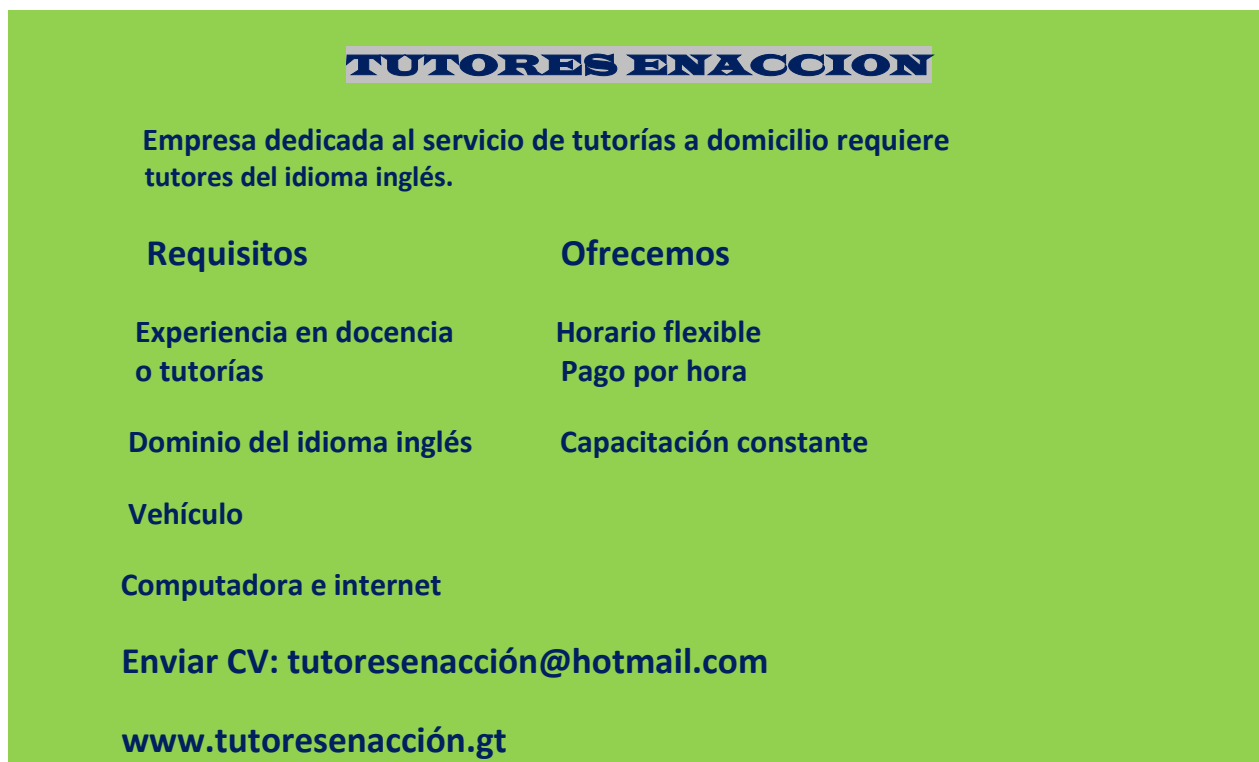
**Horario flexible  
Pago por hora de tutoría o clase impartida**

**Enviar CV: [tutoresenaccion@hotmail.com](mailto:tutoresenaccion@hotmail.com)**

**[www.tutoresenaccion.gt](http://www.tutoresenaccion.gt)**

Dibujo 6. Creación propia, agosto (2015)

La propuesta de la publicación de la guía litúrgica dominical Verbum Dei es de 75,000 ejemplares distribución en 90 parroquias incluyendo la Arquidiócesis, Sacatepéquez (Antigua Guatemala, parroquias cercanas y Diócesis de Escuintla), con el formato que está a continuación.



**TUTORES ENACCION**

**Empresa dedicada al servicio de tutorías a domicilio requiere tutores del idioma inglés.**

<b>Requisitos</b>	<b>Ofrecemos</b>
<b>Experiencia en docencia o tutorías</b>	<b>Horario flexible</b> <b>Pago por hora</b>
<b>Dominio del idioma inglés</b>	<b>Capacitación constante</b>

**Vehículo**

**Computadora e internet**

**Enviar CV: [tutoresenaccion@hotmail.com](mailto:tutoresenaccion@hotmail.com)**

**[www.tutoresenaccion.gt](http://www.tutoresenaccion.gt)**

Dibujo 7. Creación propia, agosto (2015).

Presupuesto de la propuesta digital que se realizará x 3 meses

Concepto	Costo Mensual	Costo Total
1 Arte	Q. 100.00	Q. 100.00
Red LinkedIn x 1 mes	Q.1,542.25	Q. 1,542.25
Red facebook el anuncio se enviara a red de conocidos y que ellos lo reenvíen a su red de contactos.	Q. 0.00	Q. 0.00
Red twiter el anuncio se enviará a red de conocidos y que ellos lo reenvíen a su red de contactos	Q. 0.00	Q. 0.00
E-mailing envió de 200,000 x 2 meses	Q. 450.00	Q. 900.00
Bono extraordinario de Q. 500.00 para c/u de los dos capacitadores para que en medio tiempo de 5 horas cada uno den seguimiento a los contactos de las redes sociales y correos para empezar el proceso de captación x 3 meses	Q. 1,000.00	Q. 3,000.00
Linea celular activa contratada actualmente que se proporcionará para el uso exclusivo en estos medios	Q. 799.00	Q. 2,397.00
Totales	Q. 3,891.25	Q. 7,939.25

Gráfico 9, creación propia., agosto (2015)

Presupuesto de la propuesta impresa que se realizará cada 4 meses x 1 año.

Concepto	Costo mensual	Costo anual
Arte	Q. 100.00	Q. 100.00
Impresión de 75,000 ejemplares de 2 ½" x 1.7" de guía dominical	Q. 672.00	Q. 2,016.00
Totales	Q. 772.00	Q. 2,116.00

Gráfico 10, creación propia, agosto (2015)

Publicación de las plazas se realiza cada 6 meses por 1 año

Concepto	Costo mensual	Costo anual
Arte	Q. 100.00	Q. 100.00
Impresión en prensa libre en anuncio de 4" x 4" en clasificados de empleos el día lunes 1 anuncio cada 6 meses a 1 color	Q. 3,069.00	Q. 6,138.00
Bolsas de trabajo ( Compu trabaja y trabajo acción)	Q. 0.00	Q. 0.00
Referidos	Q. 0.00	Q. 0.00
Banco de datos	Q. 0.00	Q. 0.00
Totales	Q. 3,169.00	Q. 6,238.00

Gráfico 11, creación propia, agosto (2015)

CONCEPTO	PROPUESTA	GASTOS ACTUALES
Propuesta Trimestral Digital	Q. 7,939.25	
Propuesta Impresa Anual	Q. 2,116.00	
Presupuesto Anual de publicaciones en Prensa Libre	Q. 6,238.00	
Gastos actuales		Q. 6,238.00
Totales Anuales	Q. 16,293.25	Q. 6,238.00
<b>Aumento Propuesta Anual es de Q. 10,055.25</b>		

Gráfico 12, creación propia, agosto (2015)

La persona encargada de aprobar la propuesta es el Gerente General y las personas encargadas en intervenir en el seguimiento de la misma son los dos consultores.

Al expandir las fuentes de captación para las plazas de tutores de inglés se pretende tener un mayor número de candidatos, que puede hacer la contratación más selectiva y lograr la competencia de calidad en el dominio del inglés.

Actualmente, se presentan pocos candidatos para los puestos vacantes por lo que se propone utilizar otras fuentes para divulgar la oportunidad de empleo.

Lo que se debe lograr en el proceso externo es atraer a la mayor cantidad de candidatos de manera que se cubran las plazas vacantes y a la vez se pueda crear una base de datos que sea útil cuando surja una nueva vacante.

El incremento de Q. 10,055.25 se justifica en la propuesta, porque a los costos actuales de la publicación en Prensa Libre se combinará con los nuevos medios de divulgación propuestos y reforzara la captación de tutores en inglés, expande la información de las plazas, llegara a diferentes sectores y los medios propuestos se caracterizan por llegar al mercado laboral alcanzando una mayor cobertura.

La empresa posee los recursos propios para poder invertir en la propuesta, y el Gerente General decidirá si combina ambas propuestas con su presupuesto actual, o desarrollara cada uno por separado.

Y por último al ampliar la red de tutores en el idioma inglés, se incrementará el servicio de los clientes que lo solicitan creando un incremento en las ventas de Tutores en Acción.

### Cronograma de investigación.

Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Título del tema	XX						
Justificación	XX						
Marco Metodológico		XX					
Marco Teórico			XX	XX			
Diseño de Instrumento					XX		
Pasar la entrevista						XX	
Elaboración de matriz de sentido						XX	
Análisis de datos						XX	
Elaboración de propuesta							XX

Gráfico 13, creación propia, agosto (2015).