



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

**Reclutamiento y selección de personal, como proceso de apoyo para
contratación de recurso humano en empresas de transporte, en Zacapa y
Chiquimula.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Edwin Omar Chacón Alvarado

Guatemala, Septiembre 2020

**Reclutamiento y selección de personal como proceso de apoyo para
contratación de recurso humano en empresas de transporte en Zacapa y
Chiquimula.**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Edwin Omar Chacón Alvarado

Lic. Carlos Leonel Cerna (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, Septiembre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Silvia Concepción Juárez Súchite

Coordinadora

Guatemala, marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado: “***Reclutamiento y selección de personal, como proceso de apoyo para contratación de recurso humano, en empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula.***” y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping initial 'E' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Edwin Omar Chacón Alvarado
Licenciatura en Administración de empresas

Carné No.000018534



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

**REF.: CCEE. LAE. 003-2020
SEDE ZACAPA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Asesor (a): Licenciado Carlos Leonel Cerna Ramírez

Revisor (a): Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

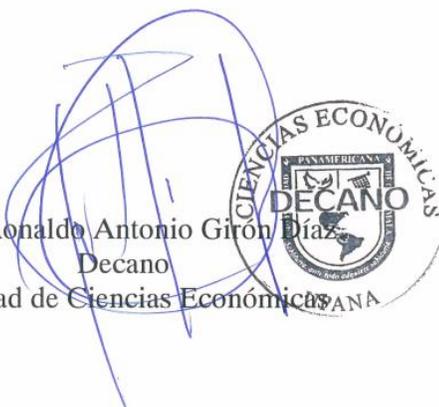
Artículo científico titulado: "Reclutamiento y selección de personal, como proceso de apoyo para contratación de recurso humano, en empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula"

Presentada por: Edwin Omar Chacón Alvarado

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

En el grado de: Licenciado

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



 1779

 upana.edu.gt

 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Zacapa, 30 de mayo de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado "Reclutamiento y selección de personal, como proceso de apoyo para contratación de recurso humano en empresas de transporte, en Zacapa y Chiquimula", realizado por Edwin Omar Chacón Alvarado, ID 000018534, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en 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. Carlos Leonel Cerna Ramírez
Administrador de Empresas
Colegiado 5738

c.c. archivo

Guatemala, 08 de junio de 2020

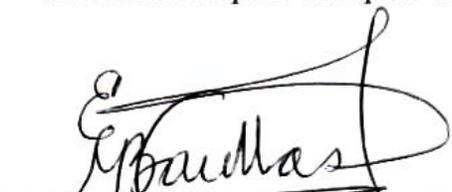
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Revisión del Artículo científico titulado: **“Reclutamiento y selección de personal, como proceso de apoyo para contratación de recurso humano en empresas de transporte, en Zacapa y Chiquimula”**, realizado por Edwin Omar Chacón Alvarado, ID 000018534 estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Lcda. Eisy Maricruz Barillas Divas
Colegiado 059

Dedicatoria

A Dios:

Por darme vida, salud y las fuerzas necesarias para salir adelante a pesar de los obstáculos que se presentan.

A mi familia:

Por el apoyo incondicional en todo lo que hago y por sus sabios consejos.

**A Transportes y Multiservicios
Girón Samayoa, S.A:**

Por permitir formarme profesionalmente, especialmente al señor Julio Cesar Girón Portillo. (Q. E. P. D)

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación.....	2
1.3Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definir tipo de investigación.....	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Muestra finita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación.....	6
1.9 Recolección de datos	6
2. Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
3. Discusión y conclusiones	30
3.1 Extrapolación	30
3.2 Hallazgos y análisis general.....	34
3.3 Conclusiones.....	39
4. Referencia	40
5. Anexos	41

Lista de gráficas

Gráfica 1	Puestos de trabajo	7
Gráfica 2	Cumplimiento de atribuciones del puesto	8
Gráfica 3	Puesto del jefe inmediato	9
Gráfica 4	Departamento de trabajo	10
Gráfica 5	Cumplimiento de tareas de puesto	11
Gráfica 6	Entrevista	12
Gráfica 7	Pruebas de reclutamiento	13
Gráfica 8	Técnicas de reclutamiento	14
Gráfica 9	Hoja de vida	15
Gráfica 10	Reclutamiento interno	16
Gráfica 11	cantidad de entrevistas realizadas	17
Gráfica 12	Pruebas para selección de personal	18
Gráfica 13	Pruebas de polígrafo	19
Gráfica 14	Pruebas médicas	20
Gráfica 15	Medios de notificación para un puesto de trabajo	21
Gráfica 16	Reclutamiento interno	22
Gráfica 17	Proceso de reclutamiento	23
Gráfica 18	Requisitos de puestos para búsqueda candidatos	24
Gráfica 20	Medios tecnológicos para el reclutamiento.	26
Gráfica 21	Proceso de contratación.	27
Gráfica 22	Antecedentes laborales.	28
Gráfica 23	Técnicas y métodos de selección de personal	29

Abstract

La investigación se enfocó en empresas de transporte que se encuentran en el departamento de Zacapa y Chiquimula, las cuales se encontraron con la necesidad de apoyo en sus procesos de reclutamiento y selección de personal, para conocer mejor sus procesos de contratación se evaluaron y se averiguó si son adecuados para las contrataciones.

Los instrumentos aplicados y utilizados como material indispensable de apoyo, reflejaron datos en los cuales se muestra que existe incumplimiento en los procesos de reclutamiento y selección de personal, pero también hay empresas con buena estructura y cumplimiento en sus procesos, lo cual ayuda a mejorar los sistemas de contratación en las empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula.

Introducción

En la actualidad, el reclutamiento y selección de personal necesita procesos de apoyo para la contratación del recurso humano, para cualquier empresa y en este caso para las de transporte es de vital importancia para su funcionamiento; cabe destacar el problema que significa no contar con un proceso de reclutamiento y selección de personal bien estructurado y llevar a cabo su debido cumplimiento, de manera contraria, se ponen en riesgo los sistemas de contratación y que difícilmente podrán mejorar el rendimiento laboral. Es de suma importancia trabajar en la mejora en los procesos de reclutamiento y selección del talento humano, para mejorar el desempeño laboral en las diferentes áreas tanto administrativas como operativas de las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula.

Se presenta el primer capítulo el cual incluye la metodología, el planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, tipo de investigación, sujetos de estudio, alcances de investigación, geografía, muestra, instrumentos, recolección de datos, procesamiento y análisis de datos, lo que ayuda analizar información importante para la presente investigación, identificando a las distintas empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula, con necesidad de apoyo en sus procesos de reclutamiento y selección de recursos humano.

Se dan a conocer los resultados del segundo capítulo, producto de aplicar dos instrumentos específicos, permitiendo analizar los procesos utilizados en reclutamiento y selección. Por último, se presenta el capítulo tres en el cual se realiza la extrapolación, hallazgos y análisis general, conclusiones, referencias, finalizando con los anexos.

Capítulo 1

1. Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Chiavenato (2,009). Indica.

“La admisión de personas es el proceso de atracción de candidatos idóneos para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves que son el reclutamiento y selección del personal, en tal sentido, representa una metodología con características importantes centradas en la conducta humana y el concepto cualitativo bien podría centrarse en aspectos fundamentales para garantizar toda la pertinencia o concordancia a las metas organizacionales” (p.13).

En todas las empresas existe el recurso humano que es de vital importancia, en el gremio del transporte de los departamentos de Zacapa y Chiquimula, se puede fortalecer el proceso de reclutamiento y selección del recurso humano que cumpla con los requisitos necesarios para ocupar un puesto en las empresas de transporte, para colaborar al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La información recopilada siendo evaluada e interpretada en las empresas de transporte de los departamentos de Zacapa y Chiquimula, se detectaron situaciones tales como: Rotación de personal, bajo desempeño de los colaboradores, conflictos laborales, mala conducta de pilotos, reclamos de clientes por mala presentación en el vestuario de pilotos, todas estas situaciones afectan el funcionamiento administrativo de las empresas. Los reclutamientos en el sector del transporte se promueven por distintos medios tales como: redes sociales, radios, volantes, fichas de solicitudes las selecciones del recurso humano, etc. se determinan en base a una serie de pruebas prácticas, entrevistas, entre otras; siendo notificados de su selección por los distintos medios de comunicación, el cual sea más apropiado y accesible para el reclutado, es muy común por medio de llamadas telefónicas que es el medio al cual casi todos tienen acceso.

Lo expuesto anteriormente se analiza para determinar la causa de los problemas tomando en cuenta las fuentes de investigación que se aplicaron, según el análisis realizado puede ser provocado por la falta de capacitación a personal, deficiente proceso de reclutamiento y selección de personal, falta de liderazgo, falta de incentivos, falta de respeto entre altos mandos y subordinados, falta de reglamento interno de trabajo, todas estas situaciones conllevan a una serie de problemas para las empresas de transporte de los departamentos de Zacapa y Chiquimula, para el cumplimiento de sus objetivos.

Como consecuencia de estas situaciones puede haber un impacto negativo para las empresas de transporte, lo que puede afectar a las empresas en su funcionamiento operativo y administrativo y llegar a una situación más complicada que perjudique la economía de las empresas y provocar su inestabilidad; lo cual no solo afectaría a las empresas de transporte sino también pone en riesgo al personal ya que se pueden reducir y perder puestos de trabajo.

Esta investigación se hizo viable por la autorización verbal y escrita, obtenida de las distintas gerencias generales de las empresas de transporte, aplicando el instrumento al personal operativo y administrativo de las diferentes empresas de transporte, por lo cual se obtiene información importante y necesaria por parte de los sujetos de investigación, que permitió llevar a cabo dicha investigación.

Las empresas de transporte deben alcanzar sus objetivos propuestos y ser competitivas para abarcar más mercado a nivel nacional, por lo tanto el proceso de selección y reclutamiento de personal es fundamental para tener al personal calificado en cada una de los puestos que se necesitan.

1.2 Preguntas de investigación

¿Cómo el reclutamiento y selección de personal apoyan al proceso de contratación del recurso humano, en empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar si el reclutamiento y selección de personal, es un proceso de apoyo para la contratación del recurso humano en empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula.

1.3.2 Objetivos específicos

Examinar el descriptor de puestos para mejorar el desempeño laboral del recurso humano.

Describir el proceso de reclutamiento de personal para atraer al recurso humano más idóneo.

Mostrar el proceso de selección de personal para mejorar el sistema de contratación.

1.4 Definir tipo de investigación

Fidas G. Arias (2,012)

“Indica que la investigación descriptiva 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.24).

Es por ello que la presente investigación permitirá conocer si el reclutamiento y selección de personal es un proceso de apoyo para la contratación de recurso humano, en las empresas de transporte de los departamentos de Zacapa y Chiquimula y así mejore el desempeño de sus colaboradores y ayude a cumplir con los objetivos que se propone la empresa.

1.5 Sujeto de investigación

Para la siguiente investigación se toman en cuenta a los colaboradores operativos y administrativos de las empresas de transporte de los departamentos de Zacapa y Chiquimula, como parte del proceso de investigación que se lleva a cabo, las empresas son las siguientes: Rutas Orientales,

Transportes Vargas, Litegua, Transportes Guerra, Transportes Fuentes del Norte, Transportes y Multiservicios Girón Samayoa S.A, Transportes Keyv. Los sujetos de investigación se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1
Sujetos de investigación

Personal	Población
Administrativo	28
Operativo	436
Totales	464

Fuente: elaboración propia marzo, 2020.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La presente investigación se realizó por un semestre.

1.6.2 Geográfico

La investigación sobre el reclutamiento y selección de personal se realizó en la región del oriente de Guatemala, específicamente en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Muestra finita

Se logra determinar el tamaño de la muestra según la fórmula a continuación descrita:

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

n=Tamaño de la muestra

Z=Nivel de confianza (95%) 1.96

p=Probabilidad a favor (0.5)

q= Probabilidad en contra (0.5)

e=Error muestral (0.05)

n = Tamaño de la población 464

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(464)}{(0.05)^2(464 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{445.6256}{1.1575 + 0.9604}$$

$$n = \frac{445.6256}{2.1179}$$

$$n = 210.40$$

$$n = \mathbf{210} //$$

Se encuestó a doscientas diez personas, entre personal operativo y administrativo, utilizando la técnica del muestreo aleatorio simple, el tamaño de muestra y se distribuye en las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula, que se mencionan a continuación: Rutas Orientales, Transportes Vargas, Litegua, Transportes Guerra, Transportes Fuentes del Norte, Transportes y Multiservicios Girón Samayoa S.A, Transportes Kevy. Encuestando cada empresa según los datos que da la muestra estratificada siguiente:

Tabla 2
Empresas transporte

Empresas	Población	Muestra estratificada
Litegua	92	42
Rutas Orientales	76	34
Fuentes del Norte	52	24
Transportes Guerra	43	19
Transportes Vargas	54	24
Transportes Girón	83	38
Transportes Kevy	64	29
Totales	464	210

Fuente: Transportes de Zacapa y Chiquimula, abril 2020

1.8 Definición de los instrumentos de investigación.

El instrumento de investigación utilizado es el cuestionario estructurado y aplicado a los sujetos de estudio, mismo que consta de 15 preguntas para el personal operativo de 10 preguntas para el personal administrativo, conformado por dos instrumentos, con el objetivo de recabar información relevante. (Ver anexos 2 y 3).

1.9 Recolección de datos

Se llevó a cabo una prueba piloto con la boleta, para obtener diferentes puntos de vista de los colaboradores operativos y se aceptaron sugerencias. Tomando en cuenta a las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula, la cual se realizó en la primera semana del mes de noviembre en grupos de 5 personas, los instrumentos se contestarán con lapicero en un tiempo de resolución de 5 minutos.

1.10 Procesamiento y análisis de datos.

El estudio de los resultados se efectuó por medio de la elaboración de gráficas en una base de datos de Excel, las cuales cuentan con su respectiva apreciación y distinción, los resultados de ciento ochenta y dos, son del personal operativo y los resultados de veintiocho son del personal administrativo, completando doscientos diez sujetos de estudio.

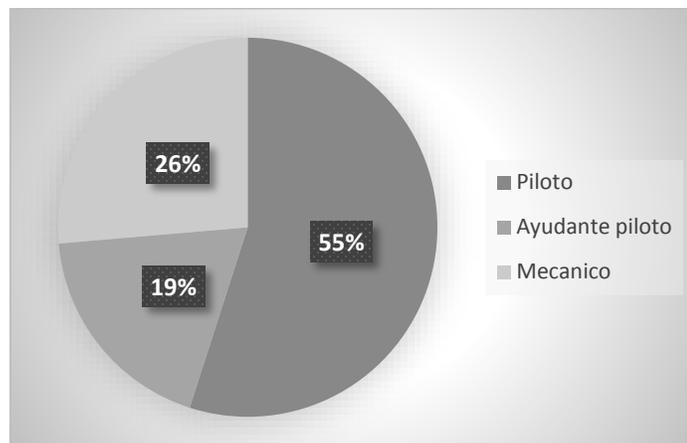
Capítulo 2

2. Resultados

2.1 Presentación de resultados

2.2 Personal operativo

En la presente gráfica, se dan a conocer los resultados de los colaboradores que identificaron los nombres de sus puestos de trabajo.



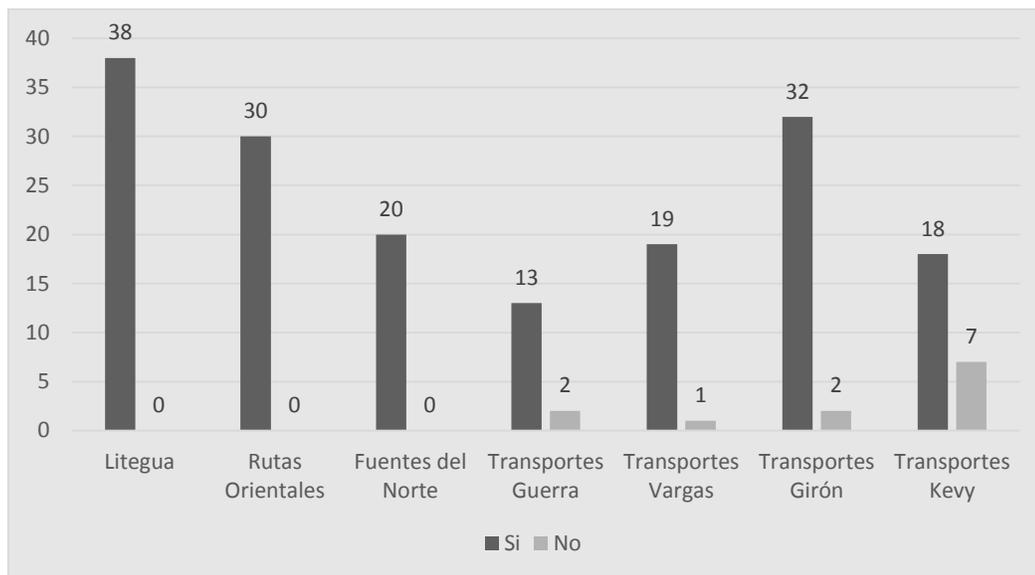
	Litegua	Rutas Orientales	Fuentes del Norte	Transporte Guerra	Transporte Vargas	Transporte Girón	Transporte Keyy
Piloto	20	15	10	5	12	22	16
Ayudante	10	10	5	5	4	0	0
Mecánico	8	5	5	5	4	12	9

Gráfica 1. Puestos de trabajo

Fuente: elaboración propia, abril 2020

Todos los colaboradores de las distintas empresas, conocen el nombre del puesto de trabajo que desempeñan, siendo los pilotos los puestos que más predominan en las distintas empresas con el 55%, seguidamente de los mecánicos con el 26% y por último los ayudantes de pilotos con el 19%.

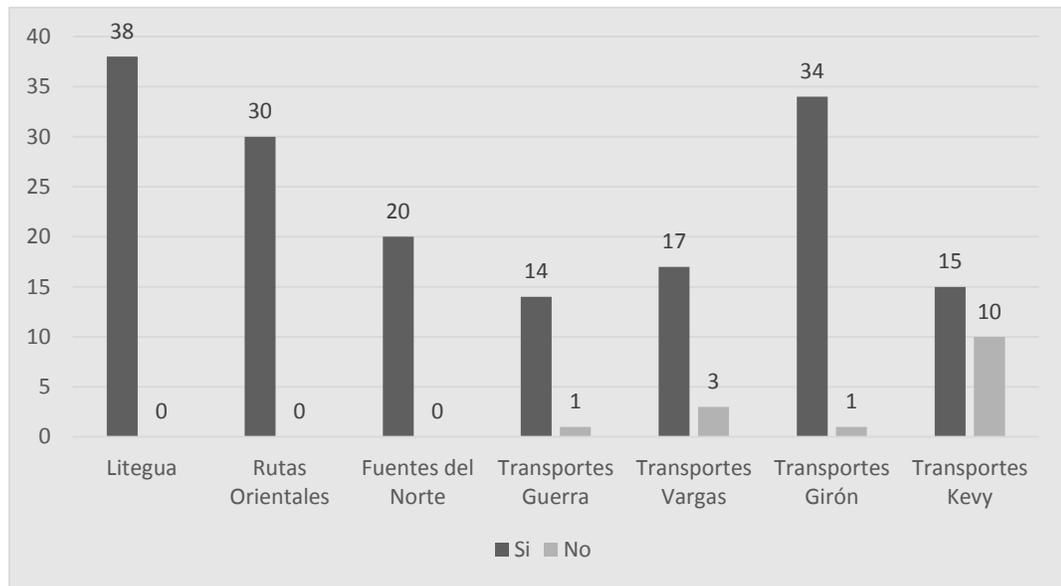
A continuación, se muestran los datos de colaboradores que cumplen con las atribuciones de sus puestos.



Gráfica 2. Cumplimiento de atribuciones de puestos de trabajo

Fuente: elaboración propia, abril 2020

Según resultados presentados se determina que todas las empresas cumplen con las atribuciones de sus puestos, lo cual indica que las empresas han aplicado descriptores que han sido funcionales para el buen desempeño de los colaboradores, siendo Transportes Kevy la única empresa que muestra el mayor número de resultados negativos en este tema.

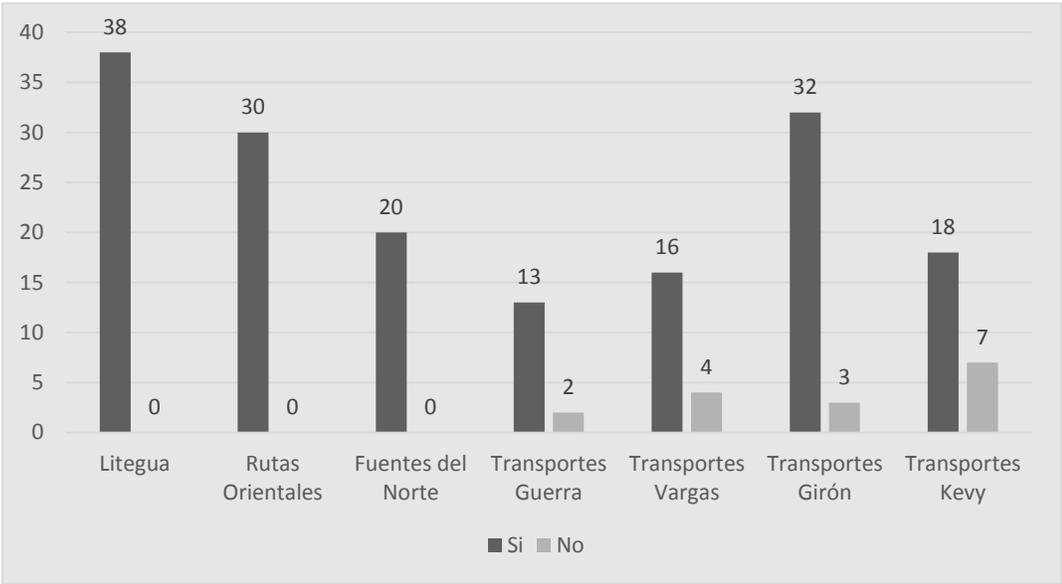


Gráfica 3. Nombre del puesto de trabajo del jefe inmediato

Fuente: elaboración propia, abril 2020

Se presenta que la mayor parte de los encuestados conocen el nombre del puesto del jefe inmediato, determinando con este análisis, que la mayoría de colaboradores tienen conocimiento de los descriptores de puestos, pudiendo identificar la jerarquía organizacional que existe actualmente, también se hace mención que Transportes Kevy es la empresa con más datos negativo sobre este tema, lo que se considera que todavía no conocen muy bien su jerarquía organizacional.

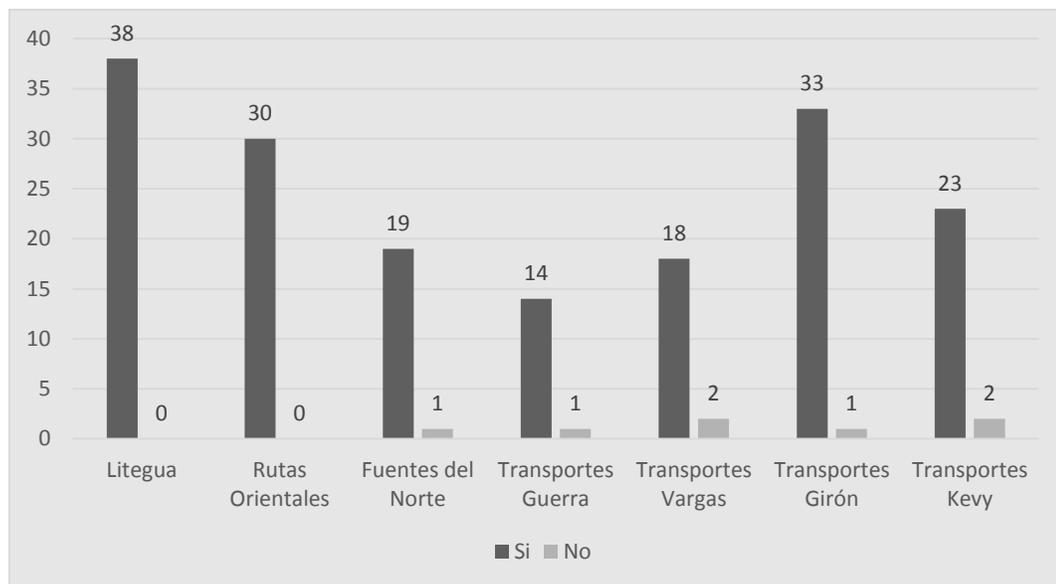
En la presente gráfica, se dan a conocer los resultados de los colaboradores que conocen el nombre de su departamento de trabajo.



Gráfica 4. Departamento de trabajo

Fuente: elaboración propia, abril 2020

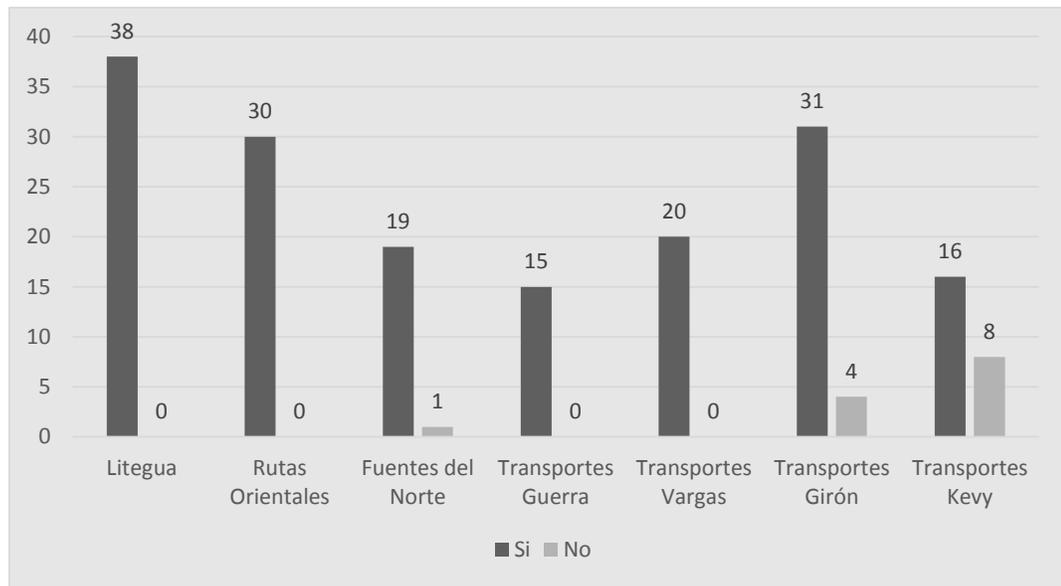
Los descriptores de puestos contienen información relevante, que ayuda a identificar la ubicación de los colaboradores dentro de la organización, siendo las empresas Litegua, Fuentes del Norte y Rutas Orientales, las que más conocen su departamentalización. Hay cuatro empresas con datos negativos, siendo Transportes Kevy la empresa que muestra los resultados negativos más altos.



Gráfica 5. Cumplimiento de tareas de puesto de trabajo.

Fuente: elaboración propia, abril 2020

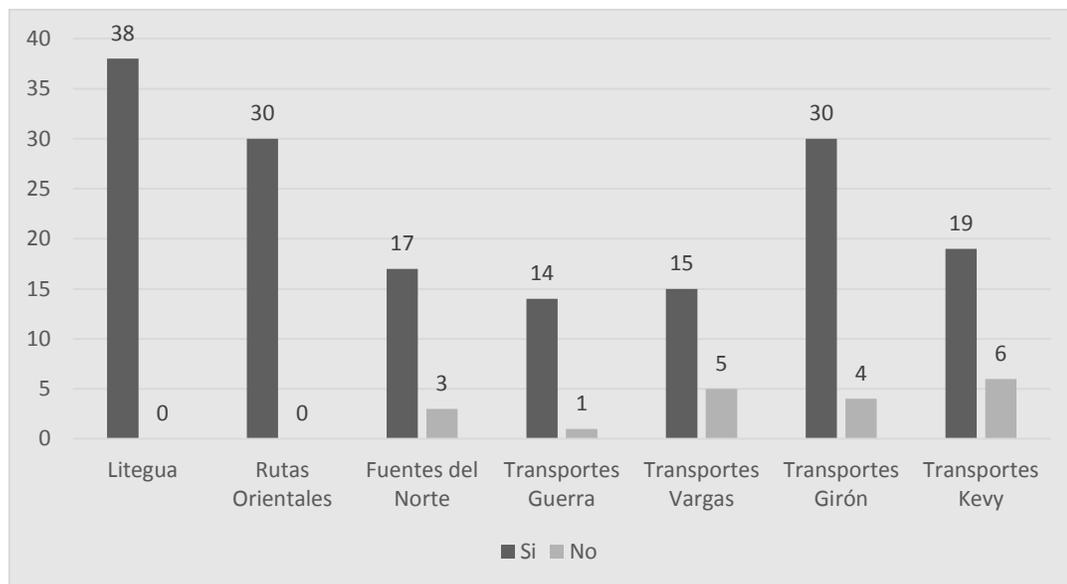
Las empresas que tienen cumplimiento con las tareas que le son asignadas en los distintos puestos de trabajo, siendo Litegua y Rutas Orientales, las que más muestran resultados positivos en este tema, cinco empresas tienen cantidades negativas pero no significativas, lo importante que en su mayoría conocen las tareas que les corresponde en cada puesto.



Gráfica 6. Entrevista de trabajo

Fuente: elaboración propia, abril 2020

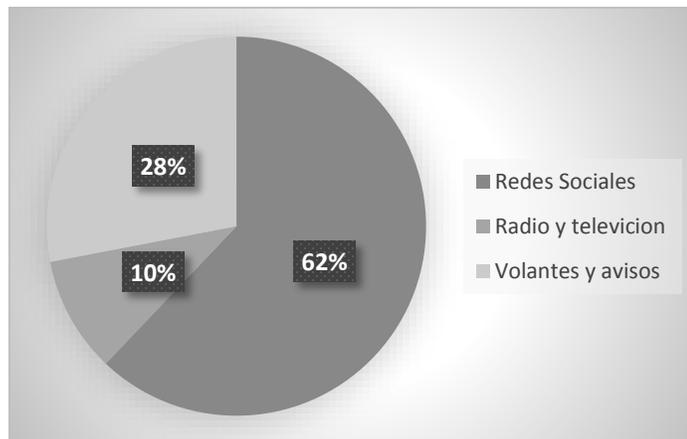
La mayor parte de los encuestados realizó entrevista de trabajo en su proceso de reclutamiento, lo que da un aspecto positivo en este tema, ya que se analiza a fondo al candidato para verificar su idoneidad para el puesto, algunos resultados negativos los muestran las empresas Transportes Keyy y Transporte Girón, lo que se consideran debilidades en sus procesos de reclutamiento.



Gráfica 7. Pruebas de reclutamiento

Fuente: elaboración propia, abril 2020

Se puede apreciar con claridad que en las siete empresas sus colaboradores pasaron por pruebas de reclutamiento, lo que demuestra interés por parte de las empresas de mejorar en este aspecto; cinco empresas mostraron resultados negativos en este tipo de pruebas, lo que significa que hay incumplimientos en estas pruebas.

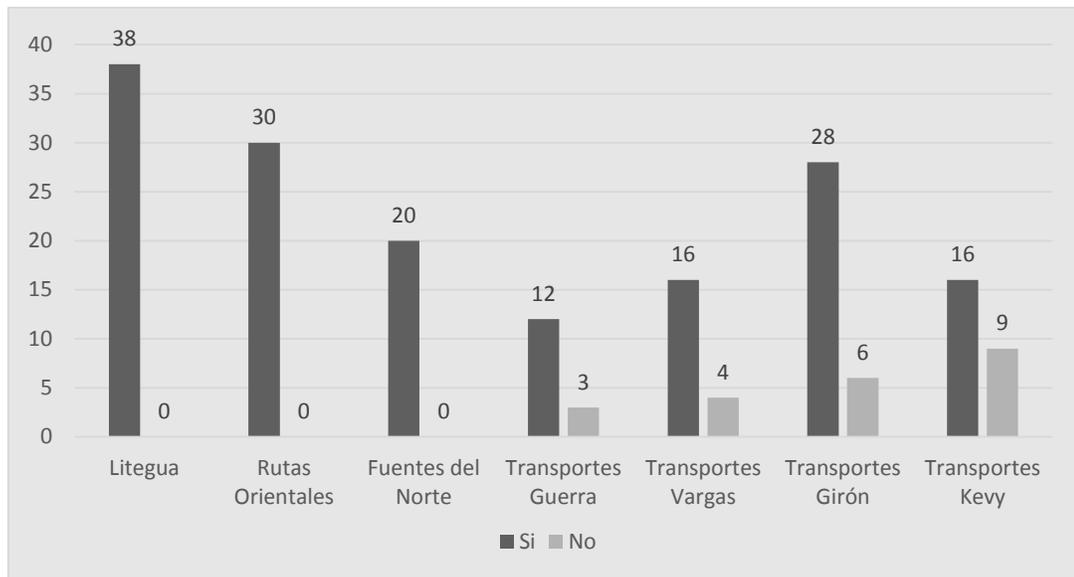


	Litegua	Rutas Orientales	Fuentes del Norte	Transporte Guerra	Transporte Vargas	Transporte Girón	Transporte Keyy
Redes sociales	15	15	11	10	13	30	19
Radio y Televisión	8	5	0	5	0	0	0
Volantes y avisos	15	10	4	5	7	4	6

Gráfica 8. Técnicas de reclutamiento

Fuente: elaboración propia, abril 2020

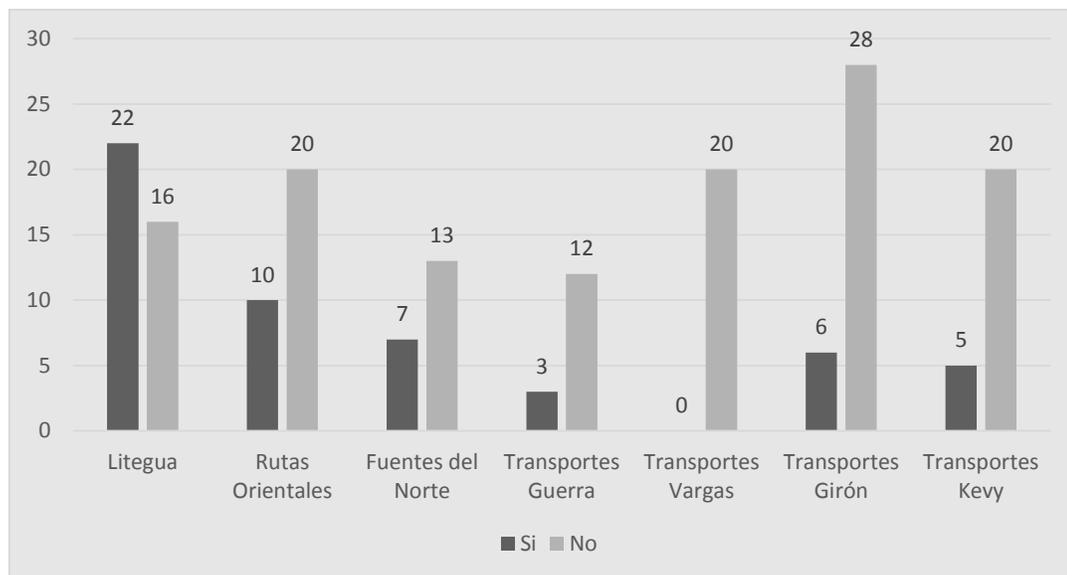
Se aprecian las distintas técnicas de reclutamiento que se emplean en las empresas, una de las técnicas que sobresalen son las redes sociales con el 62%, las otras técnicas son tomadas en cuenta dependiendo la circunstancia en las que se encuentra el posible candidato.



Gráfica 9. Hoja de vida

Fuente: elaboración propia, abril 2020

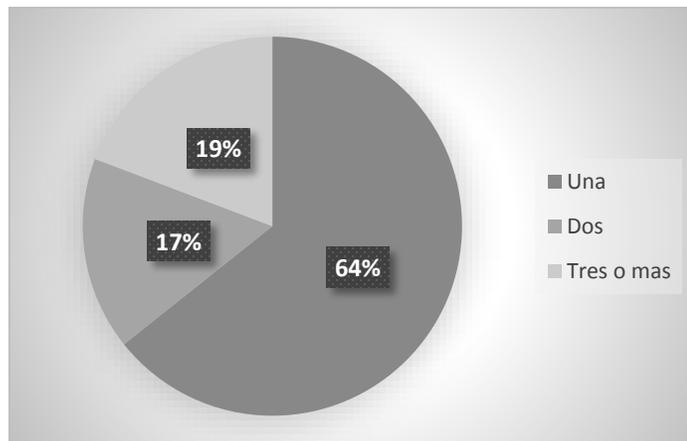
Un mayor número de colaboradores si presentó su hoja de vida o currículum vitae en su proceso de reclutamiento, lo cual es parte fundamental para conocer la trayectoria del candidato antes de su contratación, tres empresas son las que más solicitan las hojas de vida o currículum y cuatro empresas dan resultados negativos, siendo Transportes Kevy la empresa que muestra mayor número negativo en este aspecto.



Gráfica 10. Reclutamiento interno

Fuente: elaboración propia, abril 2020

La mayoría de empresas no considera necesario el reclutamiento interno, siendo este muy importante tomarlo en cuenta en todas las empresas para dar oportunidad de crecimiento, superación y así poder incentivar al colaborador. La empresa Litegua es la que más considera necesario tomar en cuenta este tipo de reclutamiento.

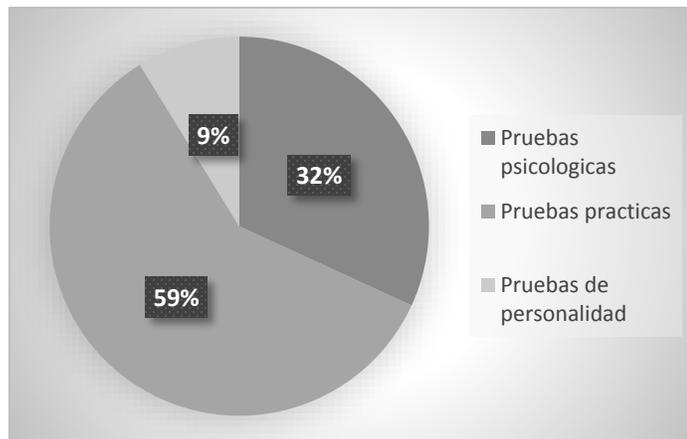


	Litegua	Rutas Orientales	Fuentes del Norte	Transporte Guerra	Transporte Vargas	Transporte Girón	Transporte Kevy
Una	0	12	20	12	20	28	25
Dos	3	18	0	3	0	6	0
Tres o mas	35	0	0	0	0	0	0

Gráfica 11. Cantidad de entrevistas realizadas

Fuente: elaboración propia, abril 2020

En relación a la cantidad de entrevistas realizadas en el proceso de selección, mostraron un mayor porcentaje del 64% las empresas que realizaron una entrevista. Únicamente Transportes Litegua es la que realizó de tres a más entrevistas con el 19%. Y el menor porcentaje con 17% son de empresas que solo prefieren realizar dos entrevistas.

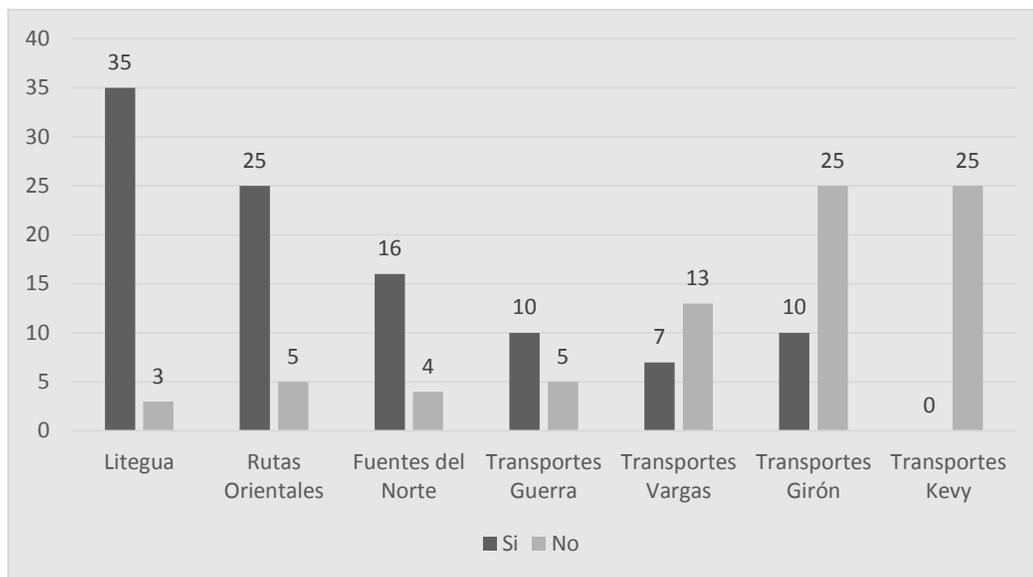


	Litegua	Rutas Orientales	Fuentes del Norte	Transporte Guerra	Transporte Vargas	Transporte Girón	Transporte Kevy
Pruebas Psicológicas	13	14	8	6	0	17	0
Pruebas practicas	13	16	10	9	20	15	25
Pruebas de personalidad	12	0	2	0	0	2	0

Gráfica 12. Tipos de pruebas para selección de personal

Fuente: elaboración propia, abril 2020

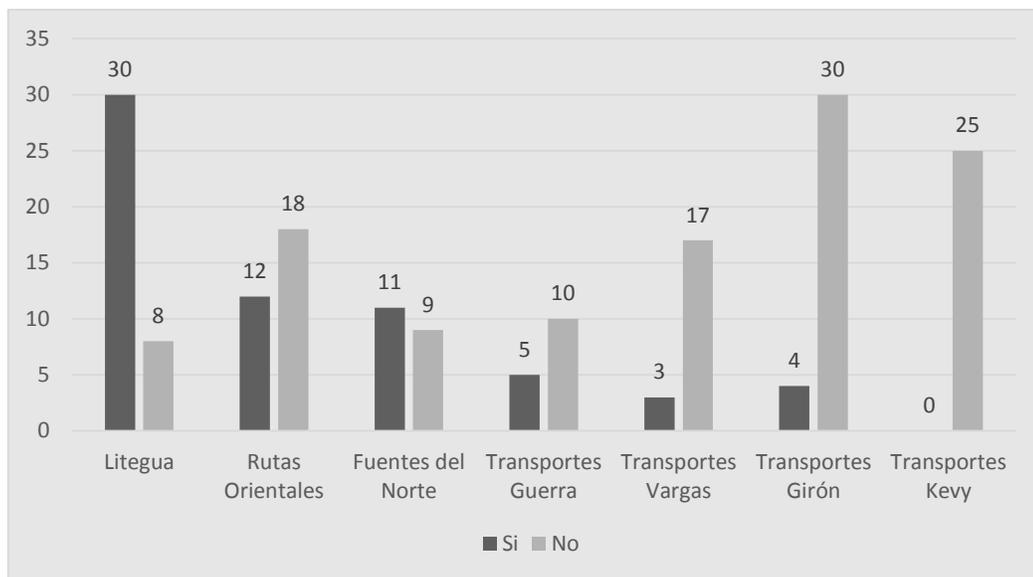
Se da a conocer que uno de los tipos de pruebas más recurrentes son las prácticas, que abarca el mayor porcentaje con el 59%, seguidamente son las psicológicas con el 32%, es muy importante realizar los tres tipos de pruebas para tener un personal apto psicológicamente, con personalidad y con buenas prácticas, ya que la aplicación de éstas fortalece el proceso de selección.



Gráfica 13. Prueba de polígrafo

Fuente: elaboración propia, abril 2020

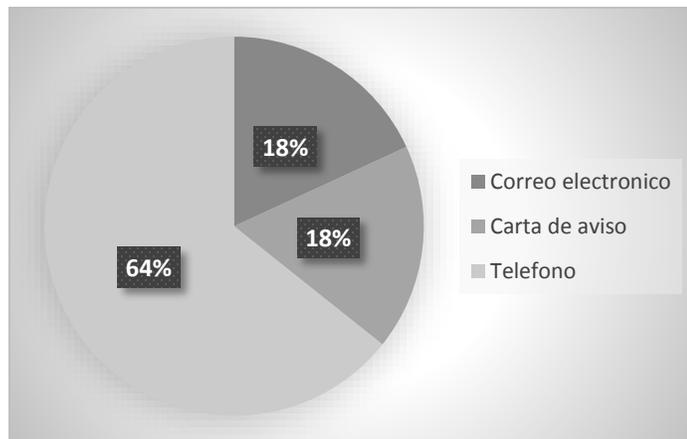
En los datos que se presentan, se evidencia que hay empresas a las cuales les es de suma importancia realizar este tipo de prueba de polígrafo, dichas pruebas son realizadas por empresas subcontratadas por las empresas de transporte, hay también empresas que no ven necesario su aplicación, siendo el mayor número negativo por Transportes Girón y Transportes Kevy, siendo conscientes de la importancia que tienen estos resultados y de lo que se puede demostrar.



Gráfica 14. Pruebas médicas

Fuente: elaboración propia, abril 2020

Se destaca que hay unas empresas que le dan importancia a las pruebas médicas, siendo una de ellas la empresa Litegua que da el mayor resultado positivo, mientras un mayor número de empresas le resta importancia a este tipo de pruebas siendo sus respuestas más negativas que positivas, lo cual se debe tomar en cuenta en todas las empresas para evitar tener problemas futuros con el colaborador relacionados con alguna enfermedad y que pueda contagiar al resto del personal, provocando problemas generales para las empresas.



	Litegua	Rutas Orientales	Fuentes del Norte	Transporte Guerra	Transporte Vargas	Transporte Girón	Transporte Keyy
Correo electrónico	8	10	6	5	3	0	0
Carta de aviso	0	5	14	5	9	0	0
Teléfono	30	15	0	5	8	34	25

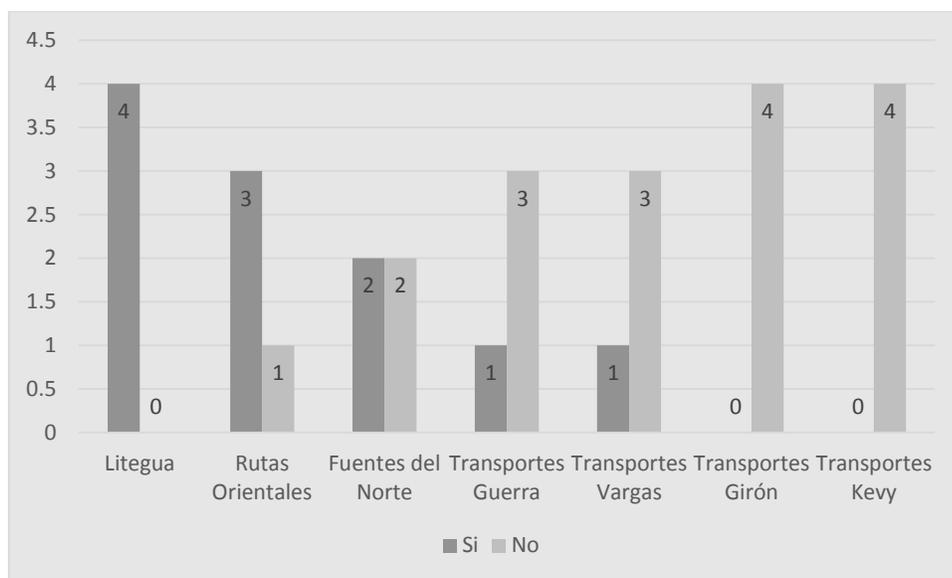
Gráfica 15. Medios de información

Fuente: elaboración propia, abril 2020

El medio más utilizado es el teléfono con el 64%, los resultados demuestran que algunos medios son más efectivos que otros, los otros dos medios de información muestran una igualdad con el 18%, mientras tanto para algunas empresas los tres medios son efectivos.

2.3 Personal administrativo

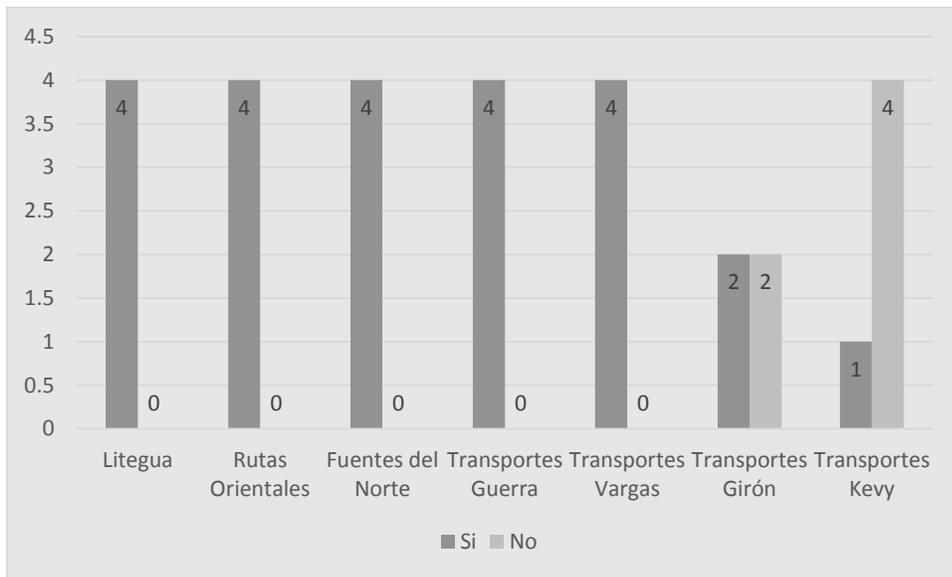
En la presente gráfica se muestran los resultados del personal administrativo que apoyan la aplicación del reclutamiento interno.



Gráfica 16. Reclutamiento interno

Fuente: elaboración propia, abril 2020

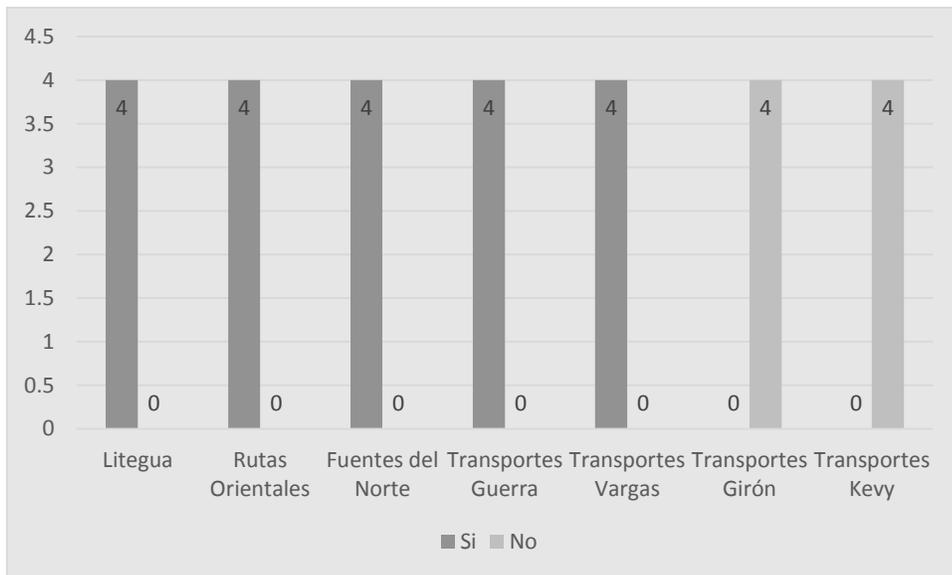
Se refleja la poca importancia e interés que tienen algunas empresas sobre el reclutamiento interno, sin embargo hay empresas que su personal indica lo contrario, las empresas Litegua y Rutas Orientales son las que más indican que si toman en cuenta internamente al personal que tienen disponible para otros cargos, cinco empresas muestran mayor desinterés sobre este reclutamiento, siendo el mayor número negativo por las empresas Transportes Girón y Transportes Kevy, por lo tanto siempre es importante considerar primero al personal interno.



Gráfica 17. Proceso de reclutamiento

Fuente: elaboración propia, abril 2020

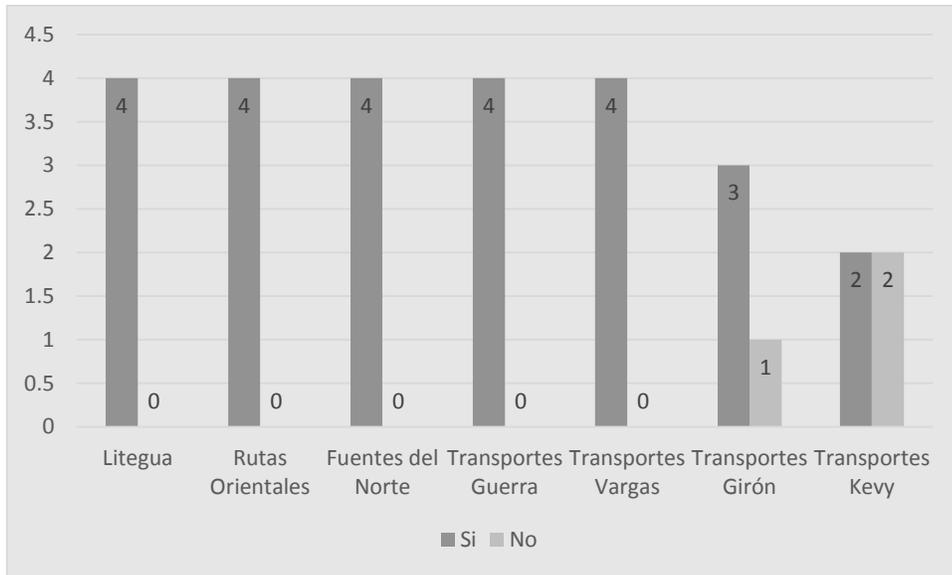
En relación al personal administrativo, cinco empresas toman en cuenta los procesos de reclutamiento y selección antes de hacer una contratación, sin embargo, dos empresas no cumplen a cabalidad con estos procesos, mostrando el número negativo más alto Transportes Keyv, al no cumplir estos procesos se pueden hacer contrataciones que perjudiquen la empresa.



Gráfica 18. Requisitos de puestos para búsqueda de candidatos

Fuente: elaboración propia, abril 2020

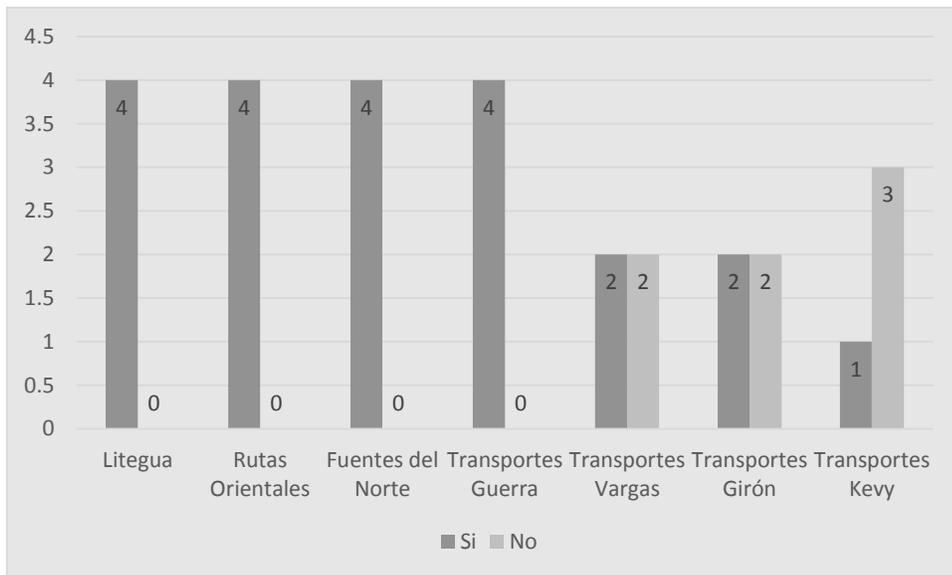
Se da a conocer que cinco empresas que utilizan el manual y los requisitos de un puesto de trabajo, para buscar a candidatos, dos empresas no utilizan este tipo de manuales y requisitos para buscar candidatos. Saber los requisitos de un puesto es importante, para atraer al candidato indicado.



Gráfica 19. Técnicas de reclutamiento

Fuente: elaboración propia, abril 2020

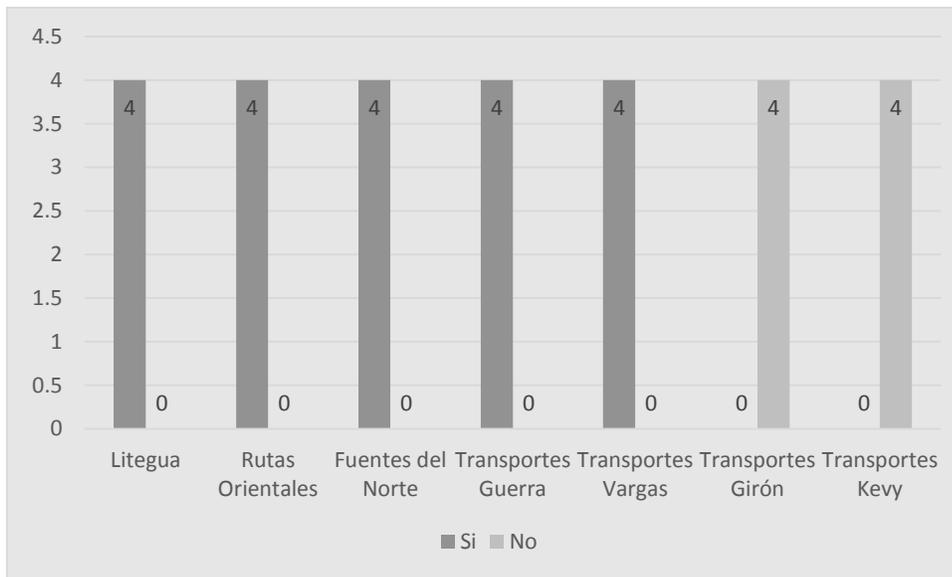
Se muestra que cinco empresas aplican técnicas de reclutamiento, determinando que hay mayor probabilidad de un reclutamiento exitoso, cuando se utilizan las técnicas y métodos adecuados, solo dos empresas muestran resultados negativos siendo Transporte Kevy y Transporte Girón.



Gráfica 20. Utilización de medios tecnológicos para reclutamiento

Fuente: elaboración propia, abril 2020

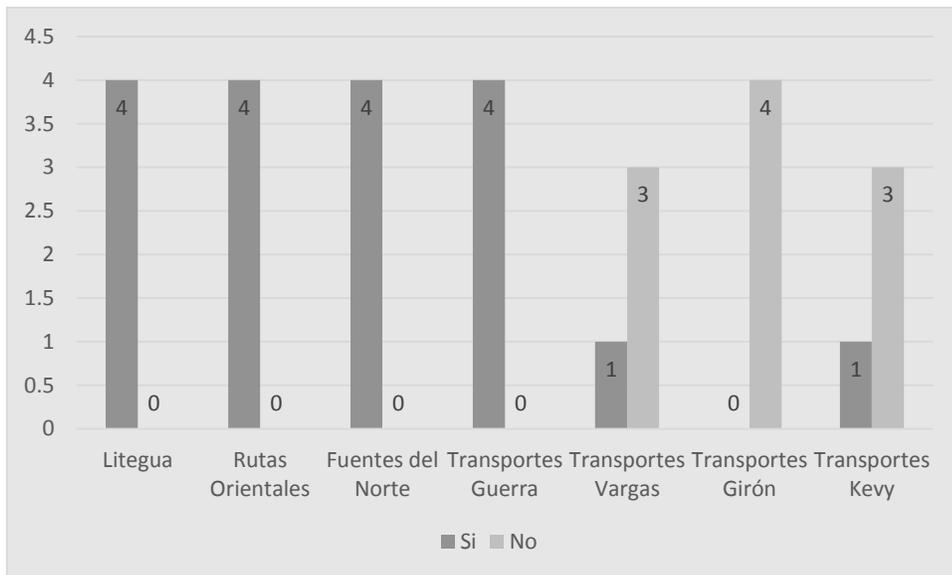
Los resultados del personal administrativo indican que cuatro empresas si hacen uso de medios tecnológicos para el reclutamiento de personal, tres empresas no hacen uso de la tecnología, pero comienzan a involucrarse, siendo Transportes Vargas y Transportes Girón con igualdad en sus resultados, únicamente Transportes Kevy muestra más resultados negativos.



Gráfica 21. Proceso de contratación

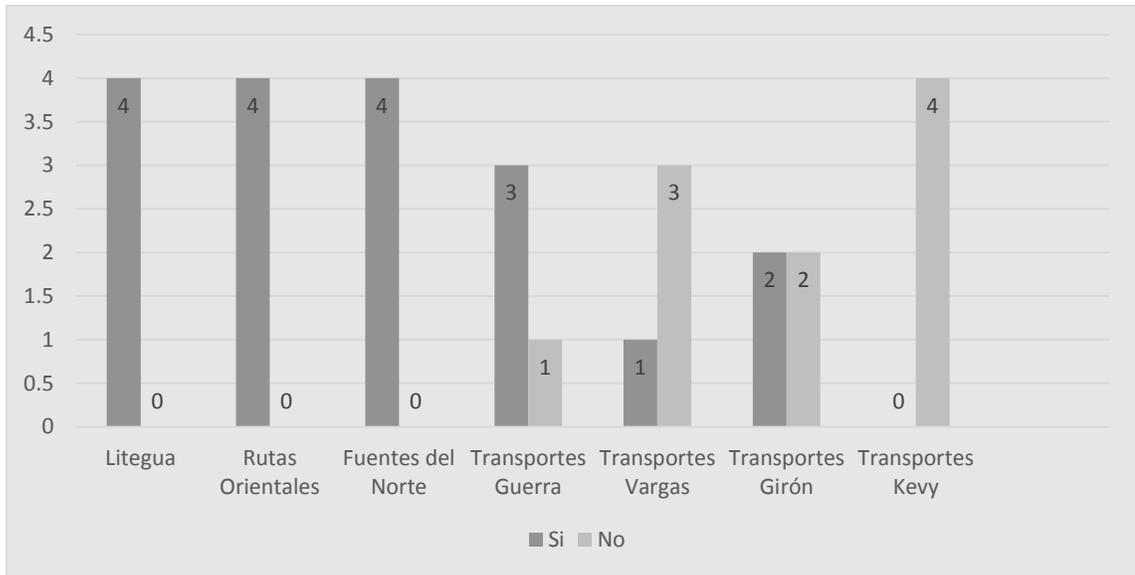
Fuente: elaboración propia, abril 2020

Los resultados muestran que en un total de cinco empresas, recursos humanos es quien dirige el proceso de contratación, mientras que únicamente en dos empresas no es recursos humanos quienes dirigen este proceso; lo que indica que no tienen bien estructurado el departamento de recursos humanos.



Gráfica 22. Antecedentes laborales
 Fuente: elaboración propia, abril 2020

Los resultados indican que cuatro cumplen estrictamente con la investigación de los antecedentes laborales, también hay tres empresas que restan importancia a este tipo de investigación laboral, lo que en determinado momento puede perjudicar que no investiguen los antecedentes, se considera necesario e importante aplicar este aspecto.



Gráfica 23. Técnicas y métodos de selección de personal

Fuente: elaboración propia, abril 2020

En los resultados reflejados por el personal administrativo, se muestra que tres empresas si utilizan los métodos y técnicas de selección de personal, hay cuatro empresas que dan resultados negativos, siendo Transportes Vargas y Transportes Kevy con los resultados negativos más altos, por lo cual es de suma importancia aplicar estas técnicas para una selección efectiva.

Capítulo 3

3. Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Wayne Mondy (2010) indica:

“Aunque el reclutamiento en línea ha tenido una gran repercusión sobre la manera en la que se lleva a cabo, aún se utilizan los métodos tradicionales. Por esa razón, a medida que se expongan los diversos métodos tradicionales de reclutamiento, también hablaremos de cómo se han visto modificados por Internet”. (p.143).

El internet ha venido incorporándose en las empresas de transporte a medida de ha sido más útil, práctico y eficaz, vemos como las redes sociales han ido ocupando un rol muy importante en los procesos de reclutamiento de personal, aunque todavía se utilizan los métodos de reclutamiento tradicionales estos van a ir cada día siendo más obsoletos en un mundo cambiante.

Insa (2007) indica:

“Este análisis de puestos determina: qué tareas ejecutar, cuándo se van a realizar las tareas, dónde se van a realizar, cómo se va a realizar y por quién serán realizadas. Una vez que se haya realizado el análisis de puesto ya es posible empezar el reclutamiento de personal”. (p 73).

En las empresas de transporte comúnmente tienen un descriptor de puestos plasmado por escrito para que el colaborador pueda leerlo y tener conocimiento de la naturaleza de su puesto trabajo y sepa que tareas debe realizar, otras asignan actividades verbalmente con el objetivo que se puedan cumplir, lo que lleva a una desinformación y falta de cumplimiento de actividades por estas situaciones.

Para Mondy y Noé (2005) afirman

“El manual de descripción de puestos es un documento que establece las tareas, deberes y responsabilidades del puesto. Las descripciones de puesto deben proporcionar definiciones concisas del trabajo que se espera realicen los empleados e indicar qué hacen, como lo hacen y las condiciones en las que las tareas se llevan a cabo”. (p. 92).

Los empresarios del gremio de transporte conocen que los puestos son importantes en la funcionalidad de las empresas, más sin embargo no hay un análisis claro del objetivo del mismo, ya que de forma empírica se asignan las funciones que corresponden a cada uno, algunas aplican descriptores de puestos, otras omiten y lo hacen de una forma poco técnica y productiva para los objetivos organizacionales.

En el transporte se han tomado decisiones importantes en cuanto a los colaboradores que van a ocupar un puesto y cargo específico “El diseño del puesto es tan antiguo como el mismo trabajo humano” (Chiavenato, 2009, p. 206). Es por ello que se deben de analizar diversos puntos de vista, ya que en base a las tareas y responsabilidades que se le asignan a cada persona en su puesto, se debe de cumplir con ciertos objetivos como mínimo para alcanzar las metas propuestas.

“Un puesto constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo sepan y lo diferencian de los demás puestos” (Chiavenato, 2009, p. 219, 204). En las empresas de transporte cada colaborador sabe los deberes que tiene que realizar en su puesto de trabajo, aunque no técnicamente, pero si tiene conocimiento sobre sus funciones y responsabilidades específicas.

“La retención de talentos es una selección de personal bien coordinada y persigue objetivos vinculados a la posibilidad de realizar una carrera profesional”. (Sarries & Casares, 2008, p.188). En el gremio de transporte se buscan retener las mejores opciones en cuanto al talento humano se refiere, para poder alcanzar los objetivos propuestos de cada empresa.

(Chiavenato, 2007). Indica

“También verificamos que el mercado de RH está constituido por un conjunto de candidatos, que pueden estar ocupados o empleados (trabajando en alguna empresa) o disponibles, (desempleados). Los candidatos ocupados o disponibles pueden ser tanto reales (que buscan empleo o desean cambiar de empleo) como potenciales (que no buscan empleo). Los candidatos empleados, ya sea reales o potenciales, se encuentran trabajando en alguna empresa, incluso en la propia. A esto se deben los dos medios de reclutamiento: el interno y el externo”. (p.156).

El primer contacto que tiene una persona con la empresa, con la aspiración de formar parte de la misma es el reclutamiento, por lo cual debe ser efectivo para que añada interés en el recurso humano para buscar candidatos potenciales. La importancia que tiene para las empresas de transporte el recolectar datos que puedan ser considerados para una futura contratación, enfocados en la búsqueda y en base a lo requerido en el puesto de trabajo, para las empresas de transporte se verificó que se buscan las actividades necesarias para encontrar al candidato más apto ya sea internamente o externamente y que este muestre interés por la vacante también.

“El proceso dirigido a buscar mediante reclutamiento interno o externo, al candidato idóneo para cubrir un puesto de trabajo dentro de la organización”. (García & Hierro, 2001 p.54). En las empresas de transporte no es muy común el reclutamiento interno ya que en su mayoría adoptan hacerlo externamente, siendo este el más conocido por los colaboradores, aunque cabe mencionar que eso lo hacen porque no consideran que haya recurso humano capacitado para optar a otros cargos. Esto hace que los trabajadores de alguna manera se desmotiven por no ser tomados en cuenta para otros puestos según sea su capacidad, en una minoría de empresas de transporte si toman en cuenta el reclutamiento interno vemos que en los casos que se da internamente hay motivación por parte del colaborador ya que puede optar a un ascenso lo cual cambiaría su situación laboral para mejora. Esto es importante porque crea desarrollo personal y deseos de superación.

Llanos, (2005), explica:

“El proceso mediante el cual se captan candidatos potencialmente aptos y acordes con los perfiles para ocupar las jerarquías o puestos vacantes. Es la técnica que permite suministrar

a la empresa y organización los elementos humanos necesarios en el momento oportuno, de la calidad necesaria y cantidad requerida, para mantener la homeostasis interna de la entidad siendo esta la base de la productividad y sinergia producida por el movimiento interno del sistema.” (p.81).

Las empresas de transporte hacen sus procesos con el objetivo de seleccionar al candidato ideal para la vacante que se ofrece, por lo cual en dichos procesos de reclutamiento y selección llevan lineamientos que consideran necesarios para la persona ideal, sin embargo, hay casos que el rendimiento del personal no es el esperado, por lo tanto, no siempre es la persona, sino un proceso de reclutamiento o selección que está mal estructurado.

Montes & González, (2010) indica.

“Los tipos de pruebas objetivas más usuales son: pruebas técnicas que (son las pruebas profesionales, específicas del puesto de trabajo a ocupar), pruebas psicotécnicas (tratan de mostrar la carencia o posesión de determinadas aptitudes y habilidades básicas y genéricas para el puesto de trabajo), pruebas psicológicas (utilizadas para conocer la personalidad del candidato) y finalmente la entrevista personal”. (p. 50).

En las empresas de transporte realizan algunos tipos de pruebas como las pruebas psicológicas y prácticas las cuales son muy importantes para poder elegir a un candidato, sin embargo, algunas empresas echan de menos algunas pruebas que son de vital importancia al momento de hacer una elección.

3.2 Hallazgos y análisis general

En la investigación que se realizó sobre el reclutamiento y selección de personal como proceso de apoyo para la contratación del recurso humano en Zacapa y Chiquimula, se analiza que los procesos son un apoyo fundamental para la contratación del recurso humano, tomando en cuenta que es necesario reforzar algunos procedimientos debido a que se encuentran debilidades en dichos procesos. En base a ello se presentan los resultados que se obtuvieron de la herramienta aplicada, y el análisis de los mismos.

De acuerdo a los resultados el recurso humano operativo sabe el nombre correcto de su puesto de trabajo, esto nos indica que hay un conocimiento de la naturaleza del puesto que desempeña, lo cual es primordial y principal, esto es el comienzo para orientarse y enfocarse en su puesto de trabajo, la mayoría de puestos identificados son pilotos con el 55%, seguidamente de ayudantes de pilotos y mecánicos.

En relación a las atribuciones a cumplir, el mayor número de personal operativo sabe sus atribuciones y esto es importantísimo que lo conozcan para llegar a las metas propuestas, es por ello que para tener un conocimiento se deben hacer verbalmente y por escrito estas atribuciones, en las empresas de transporte se causa conflicto porque hay actividades como por ejemplo lavar el equipo de trabajo, se entra en la controversia que si corresponde a otra persona realizar dicha atribución y es ahí donde comienza los problemas, porque tenemos un pequeño número que no sabe exactamente sus atribuciones por lo cual esta debilidad debe ir mejorando, dejando por escrito las atribuciones a cada colaborador.

Se demuestra que los colaboradores operativos de tres empresas de transporte todos saben el nombre del puesto del jefe inmediato, lo cual muestra que si conocen la estructura organizacional, esto es importante el tenerlo claro ya que hay problemas operativos y el colaborador tiene que saber con quién avocarse para cada situación que se presente en sus actividades diarias, hay desconocimiento en algunos resultados de cuatro empresas, que no saben con claridad quien es su

jefe inmediato y a quien reportarle, esta situación crea problemas administrativos y operacionales ya que el colaborador tiende a pasar la información por la vía incorrecta.

Se refleja que los colaboradores de tres empresas de transporte todos conocen el departamento y sección de trabajo al cual pertenecen esto es importante y demuestra que hay descriptores de puesto para que cada colaborador los conozca, también hay cuatro empresas con algunos resultados negativos que indican que no conocen el departamento de trabajo en el cual laboran, en estas empresas hay cierta debilidad que puede reforzarse con un puesto definido y estructurado.

Los colaboradores de las empresas de transporte, si saben las tareas que tienen que realizar diariamente, esto es vital para cumplir los objetivos empresariales, el descriptor de puestos lo debe especificar de manera clara y precisa cada actividad a realizar, en cuanto al mínimo porcentaje de los colaboradores que no saben exactamente sus tareas, pueden no tener claro porque les son atribuidas otras actividades distintas aparte a las que comúnmente están acostumbrados a realizar, esto es importante aclararlo y dejarlo escrito en el descriptor de puestos, no tendría que confundir la colaboración eventual que se da, con las tareas fijas que se deben cumplir para llegar a los objetivos propuestos.

Se demuestra que los colaboradores de la mayoría de empresas de transporte si pasaron por la entrevista de trabajo, encontrando a tres empresas con algunos resultados negativos, que no han realizado entrevistas, siendo las entrevistas muy útiles para la selección de personal.

Los resultados indican que la mayoría de colaboradores pasaron por distintas pruebas de reclutamiento lo que muestra que hay un interés por las empresas de hacer las mejores contrataciones, se encontraron algunos mínimos resultados negativos en cinco empresas que demuestran lo contrario, siendo las más relevantes Transporte Kevy y Transportes Girón.

Se muestra que la técnica de reclutamiento más aplicada son las redes sociales, mientras las otras técnicas estuvieron por debajo de estas, todas son muy eficaces, aunque se detecta que la técnica se aplica de acuerdo a la capacidad del recurso humano que se pretende reclutar.

La mayor parte de los colaboradores de las empresas de transporte si presentaron su hoja de vida lo que indica que los reclutadores les importa mucho el historial de vida del reclutado para su análisis, se encontró una empresa siendo Transportes Kevy con más resultados negativos que las otras empresas, que muestran que no les fue solicitado su hoja de vida.

Las empresas de transporte no toman en cuenta un reclutamiento de tipo interno, lo que puede provocar una desmotivación internamente en el grupo, mínima parte lo considera necesario aplicar como la empresa Transportes Litegua.

También se refleja en los resultados que la mayor parte de colaboradores solo realizaron una entrevista, mínima parte realizaron más de una entrevista, encontrando a la empresa Litegua que realizó tres o más entrevistas.

Se hace referencia a los distintos tipos de pruebas, siendo la prueba práctica la más utilizada por los reclutadores seguidamente por las pruebas psicológicas y de personalidad, aunque se consideran necesarias todos los tipos de pruebas.

La prueba de polígrafo, refleja que hay más colaboradores de empresas de transporte que se ha sometido a este tipo de prueba, pero hay un número significativo que indica que no hace este tipo de pruebas, siendo importante para verificar la veracidad de las respuestas del recurso humano.

Se indica que los colaboradores de las distintas empresas de transporte no realizaron pruebas médicas durante su proceso de selección, por lo que este tipo de prueba de salud es importante para el óptimo estado de salud del colaborador, para desempeñar las funciones correctamente, considerando a una empresa con resultados positivos y seria en este aspecto, siendo Transportes Litegua.

Según resultados el medio más utilizado por los reclutadores para informar a las personas seleccionadas para una contratación es por teléfono, ya que, para el personal operativo de las empresas de transporte, es el medio más accesible con el que se cuenta para que sean informados.

Con relación a los datos que da el personal administrativo indican que mayor parte no toma en cuenta el reclutamiento interno, se puede dar por políticas o por no tener al personal apto para ese puesto, pero se encontró una empresa que si toma en cuenta el reclutamiento interno.

Se refleja que si se cumplen los procesos reclutamiento y selección de personal cuando se va ingresar un nuevo empleado, pequeña parte muestra lo contrario lo cual estos procesos son de vital importancia su aplicación.

Se encuentra que hay cinco empresas que utilizan los requisitos de puestos establecidos en las empresas para la búsqueda del personal más capacitado, sin embargo, hay dos empresas que no utilizan sus requisitos para la búsqueda de candidatos.

También se representa que la mayoría de empresas de transporte si hacen uso de los diferentes métodos y técnicas para reclutar a una persona, solo hay una empresa que muestra dos resultados positivos y dos negativos en este tema.

El personal administrativo muestra que, si da el uso a los medios tecnológicos para el reclutamiento, en cuatro empresas indican que, si utilizan la tecnología, los resultados de tres empresas muestran que empiezan a utilizar los medios tecnológicos.

Se demuestra que en cinco empresas recursos humanos es el departamento encargado de dirigir la administración de los procesos de selección de personal, por lo cual nos encontramos que en dos empresas no es recursos humanos el encargado de los procesos de selección de personal.

El personal administrativo de cuatro empresas, toma muy en cuenta los antecedentes laborales como importantes para investigar el récord de los candidatos, tres empresas muestran resultados negativos sobre la importancia de los antecedentes. Siendo estos muy importantes para evitar hacer contrataciones que puedan causar algún conflicto o problema laboral.

El mayor número de empresas si aplica la prueba psicológica, y es parte importante el tomarla en cuenta, para evitar una serie de problemas que puedan perjudicar de manera general las empresas de transporte. También tenemos una negativa respuesta por parte de todas las empresas de transporte, ya que la elección del candidato no la hace el encargado donde está la vacante, sino que tiene que pasar por un proceso de selección de personal muy bien estructurado.

También los resultados demuestran que la mayor parte de empresas si utilizan métodos y técnicas para seleccionar al personal. Solo hay una empresa que muestra todos sus resultados negativos y hay otras tres empresas con algunos resultados negativos.

3.3 Conclusiones

El reclutamiento y selección de personal puede ser un apoyo para la contratación del recurso humano para las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula.

Los descriptores de puestos han sido utilizados para enlistar y definir las funciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos laborales, por lo cual la aplicación de estos puede mejorar el desempeño laboral en las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula.

Cuando existe una demanda de recurso humano se lleva a cabo un conjunto de etapas o pasos que tienen como objetivo el reclutar, por lo tanto, estableciendo y describiendo un proceso de reclutamiento adecuado y eficaz se puede atraer a recurso humano idóneo para ocupar un cargo, en las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula.

El proceso de selección de personal es un trámite exigente en el que convergen aspectos como las necesidades corporativas, el perfil deseado, el desarrollo de cada fase o el seguimiento de las contrataciones, por lo cual cerrar con éxito un proceso de selección mejora el sistema de contratación, también es esencial para que las buenas contrataciones hagan crecer a las empresas de transporte de Zacapa y Chiquimula.

4. Referencia

- Arias, Fidas. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Episteme. Caracas, Venezuela. (6.ta edición).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). México: Edit. Mc Graw Hill
- Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. (Octava edición), Mac Graw Hill.
- García, M. & Hierro, E. (2001). *Selección de Personal, Sistema Integrado*. Madrid: Esic Edit.
- Insa, M. Y. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción: teoría y ejercicios*. Barcelona: Edición Universidad Barcelona.
- Llanos Rete, (2005) Javier: *Integración de Recursos Humanos*, Editorial Trillas
- Mondy, R., y Noé, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Pearson Educación, México, S.A. de C.V.
- Montes, J., & González, P. (2010). *Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado*. Ideas propias Editorial.
- R. Wayne Mondy. (2010). *Administración de recursos humanos*, (11 edición).
- Sarries, L. y Casares, E. (2008). *Buenas Prácticas de recursos humanos*. Madrid: Editorial.

5. Anexos

Anexo 1

Sistematización del problema

Empresas de transporte en los departamentos de Zacapa y Chiquimula		
Síntomas	Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Rotación de personal.• Bajo desempeño de los colaboradores.• Conflictos laborales.• Mala conducta de pilotos.• Clientes inconformes por vestuario inapropiado de pilotos.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de capacitación a personal.• Deficiente proceso de reclutamiento y selección de personal.• Falta de liderazgo.• Falta de incentivos.• Falta de respeto entre Altos mandos y subordinados.• Falta de reglamento interno de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Alta rotación de personal.• Demandas laborales.• Problemas laborales.• Incremento de accidentes de tráfico.• Pérdidas económicas.• Insatisfacción del cliente.• Pérdida de clientes.• Mala imagen como empresa.

Fuente: Elaboración propia, 2019



Anexo 2
Universidad Panamericana
Sede Zacapa

Cuestionario sobre reclutamiento y selección de personal como proceso de apoyo para la contratación de recurso humano en empresas de transporte, en los departamentos de Zacapa y Chiquimula.
(Personal Operativo)

Objetivo: Recabar la información necesaria para determinar el reclutamiento y selección de personal como proceso de apoyo para contratación de recurso humano.

Instrucciones: Contestar marcando una X, en el cuadro de su elección para el objetivo del mismo. La información recabada es confidencial y se utilizara con fines académicos.

Descriptor de puestos

1. ¿En base a sus funciones cual es el puesto de trabajo que usted desempeña?

Piloto Ayudante Mecánico Otro

2. ¿En relación a sus atribuciones sabe cuáles debe cumplir?

Sí No

3. ¿Sabe el nombre del puesto de su jefe inmediato?

Sí No

4. ¿Conoce el nombre del departamento y la sección de trabajo al que pertenece?

Sí No

5. ¿Sabe que tareas tiene que realizar diariamente en su puesto de trabajo?

Si No

Si su respuesta es sí, ¿de una breve explicación? Si la respuesta es no, ¿podría indicar por qué?

Proceso de reclutamiento.

6. ¿Tuvo alguna entrevista durante su proceso de reclutamiento?

Sí No

7. ¿Tuvo algún tipo de pruebas sobre manejo de vehículos, destrezas, habilidades, durante su proceso de reclutamiento?

Sí No

8. ¿Por cuál de los siguientes medios fue reclutado?

- Redes Sociales
- Radio y televisión
- Volantes y Aviso
- Otros

Si su respuesta es otros, favor especifique: _____

9. ¿Le fue solicitado su hoja de vida en su proceso de reclutamiento?

Sí No

10. ¿Alguna vez participo en un reclutamiento, para otro puesto distinto al que ejerce, dentro la misma empresa donde trabaja?

Sí No

Proceso de selección de personal

11. ¿Cuántas entrevistas le realizaron durante su proceso de selección?

- Una
- Dos
- Tres o mas

12. ¿Se le realizado alguna de las siguientes pruebas en su proceso de selección?

- Prueba Psicológica
- Prueba practica
- Prueba de personalidad

13. ¿Conoce la prueba de polígrafo?

Sí No

14. ¿Le solicitaron exámenes médicos en su proceso de selección?

Sí No

15. ¿Por cuál de los siguientes medios le fue notificado sobre su selección?

Correo electrónico

Carta de aviso

Teléfono

Otros

¡Muchas gracias por su colaboración!



Anexo 3 UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de ciencias económicas sede Zacapa

Licenciatura en administración de empresas

Encuesta para personal administrativo de las empresas de transporte en Zacapa y Chiquimula.

Objetivo: Recabar la información necesaria para determinar el reclutamiento y selección de personal como proceso de apoyo para contratación de recurso humano.

Instrucciones: Contestar marcando una X, en el cuadro de su elección

No.	Encuesta para personal administrativo	Si	No
Reclutamiento de personal			
1	¿Le da la importancia la empresa al reclutamiento interno cuando se presenta una vacante?		
2	¿Para ingresar un nuevo empleado se somete al proceso de reclutamiento y selección establecido?		
3	¿Utiliza la empresa el manual de puestos o requisitos de los cargos para la búsqueda de los candidatos?		
4	¿Aplican los diferentes métodos y técnicas de reclutamiento?		
5	¿Utiliza los medios tecnológicos para reclutamiento de personal?		
Selección de personal			
6	¿Recursos humanos es el departamento que dirige el proceso para contratación de personal?		
7	¿Se interesa le empresa en los antecedentes laborales de los candidatos a ser seleccionados?		
8	¿Se aplican las pruebas psicológicas al seleccionar a un candidato?		
9	¿La elección final del candidato es responsabilidad del encargado donde está la vacante?		
10	¿Utilizan los diferentes métodos y técnicas de selección?		