

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal
en las PYMES, en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Claudia María Tagre Dubón

Guatemala, marzo 2020

**Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal
en las PYMES, en la ciudad de Guatemala**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Claudia María Tagre Dubón

Lic. Pedro Tum Cortez (**Asesor**)

MSc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

MSc. Ana Rosa Arroyo

Coordinadora

Guatemala, 21 de septiembre de 2019.

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal en las PYMES, en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Claudia María Tagre Dubón

Licenciatura en administración de empresas

Carné No.: 201901939

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0006.2020

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

Tutor: Lic. Pedro Tum Cortez
Revisor: M.Sc. Edna de Juárez
Carrera: Programa de Equivalencia Integral- Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal en la PYMES, en la ciudad de Guatemala"

Presentada por: Claudia Maria Tagre Dubon

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

En el grado de: Licenciada



M.A. Ronaldo Giron
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala 9 de septiembre del 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente:

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal en las PYMES, en la ciudad de Guatemala”** realizado por Claudia Maria Tagre Dubon, carné 201901939, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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

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



Lic . Pedro Juan Cortez
Colegiado 26,817

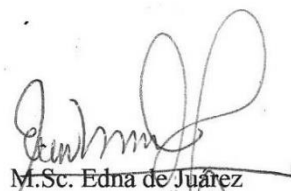
Guatemala, 2 octubre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Implementación de procedimientos eficientes para la contratación de personal en las PYMES, en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Claudia María Tagre Dubón, carné No. 201901939, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



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

Dedicatoria

- A Dios** Por darme sabiduría, fortaleza, amor y siempre bendecirme para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.
- A mis padres** Por estar incondicionalmente a mi lado, dándome amor y el apoyo necesario para poder lograr mis metas.
- A mi esposo** Por brindarme apoyo, y por demostrarme su amor y comprensión.
- A mi familia
y amigos** Por brindarme su comprensión, cariño y paciencia.
- A catedráticos
y universidad** Por su orientación y compartir sus conocimientos que han sido muy importantes para la realización de este estudio. Gracias.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Objetivos de investigación	3
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Definición del tipo de investigación	4
1.4.1 Investigación descriptiva	4
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	5
1.6.1 Temporal	5
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	5
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	6
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
Capítulo 2	
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	8
Capítulo 3	
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	21
Referencias	22
Anexos	23

Abstract

El objetivo general de la investigación fue la evaluación de la implementación de procedimientos eficientes para mejorar la contratación de personal en las pequeñas y medianas empresas, en la ciudad de Guatemala, debido a la falta de procedimientos claros a seguir para la contratación y selección de personal se obtuvo información en la cual describen si son eficaces los procedimientos actuales que tienen las empresas.

Considerando lo anterior se utilizó la encuesta como herramienta de investigación y en las respuestas recibidas se detectó que en varias empresas no hay procedimientos específicos de reclutamiento y selección de personal y en algunas los procedimientos son empíricos y no son tan eficientes como se espera ya que no se han obtenido los resultados esperados.

Introducción

El presente trabajo de investigación se realiza en las empresas del sector comercial e industrial en la ciudad de Guatemala en donde se evalúa si la implementación de procedimientos eficientes es una ayuda para mejorar la contratación de personal en las empresas, por lo que este análisis del presente documento se obtendrá a través de encuestas aplicadas a los sujetos de estudio. Por lo cual la investigación se estructura de la siguiente forma:

En el primer capítulo se presenta el desarrollo de la metodología empleada dentro de la cual se encuentra el planteamiento del problema que da lugar a la pregunta de investigación; en donde se identifica el objetivo general y objetivos específicos, se incluye el tipo de investigación y su alcance, los sujetos de investigación, la definición de la muestra, así como el proceso y recolección de datos.

El siguiente capítulo está conformado por los resultados obtenidos de los sujetos de investigación con base al respectivo instrumento utilizado para la recolección de datos. Se utiliza gráficas circulares en donde se describe cada una.

El capítulo tres contiene la discusión de la investigación con los resultados obtenidos en forma concreta, que da lugar a las conclusiones. Finalmente se adjuntan las referencias bibliográficas que sirvieron de base para la elaboración del presente documento y anexos relacionados a dicho estudio.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema.

En los últimos años en la mayoría de pequeñas y medianas empresas que generan nuevos empleos, se ha visto que han tenido dificultades y uno de sus principales problemas es el manejo inadecuado del proceso de reclutamiento y selección de personal, en estos se desarrolla de una forma incorrecta con procesos de una forma más sencilla, y da como resultado personal no idóneo para el puesto vacante, generando así resultados que no son favorables y acaban perjudicando a la empresa.

Por falta de estos procesos eficientes le ha impedido contratar a aquellos candidatos que realmente estén preparados, motivados, y que tengan las ganas de desarrollarse dentro de la empresa para ocupar el puesto vacante. Con un procedimiento eficiente en la contratación de personal, inducción y capacitación se disminuye la rotación de personal, incrementa la satisfacción laboral y aumenta la productividad.

Una empresa es una organización de personas que comparten objetivos con el fin de obtener beneficios, y lo más importante en una empresa son sus empleados que trabajan para sacar adelante un negocio, pero últimamente hay rotación de personal o insatisfacción laboral, esto es debido a la falta de procedimientos eficientes.

El proceso de reclutamiento y selección de personal ha sido uno de los más importantes para una organización, pero el problema es el mal manejo de dicho proceso, esto conlleva a que puede afectar el éxito de la empresa evidenciando que por errores que se dan no se contrata al personal adecuado y capacitado para la realización de las actividades y este es un proceso que requiere de tiempo, esfuerzo y dinero.

Por ello es necesario establecer una serie de procedimientos con el fin de agilizar y optimizar el proceso. Con un proceso eficaz de reclutamiento y selección se debe también tomar en cuenta la inducción en donde se le proporcione un manual de bienvenida, y con la capacitación se podrá lograr los objetivos en común, la investigación servirá para la toma de decisiones correctas para el trabajador y para la empresa.

Es importante poner en práctica los procedimientos que serán una guía que ayudará a seleccionar cuidadosamente las personas que serán parte de la estructura organizacional de la empresa. Y poder así evitar una incorrecta selección del candidato ya que conlleva pérdidas para la empresa.

Es impostergable porque con los métodos actuales se debe analizar varias solicitudes de empleo, ordenar y verificar es un proceso lento se pierde tiempo y no se alcanzan los objetivos. El no tener un eficiente programa de reclutamiento y selección de personal, se puede llegar a tener problemas con los puestos vacantes, o contrataciones apresuradas, pero con el manejo adecuado del proceso, el tiempo de espera para cubrir el puesto será menor y esto ayudará directamente a la organización al tener el candidato idóneo para la plaza vacante y la empresa estará segura que su elección es lo más adecuada para un beneficio en común.

Es posible llevar a cabo esta investigación ya que se tiene los recursos necesarios que se necesita para realizar con éxito el proyecto y éste dependerá de la eficacia con que se logre. Entre los recursos están:

El recurso humano ayudará en la realización de la encuesta, y apoyará a reunir la información de los encuestados. También se cuenta con los recursos financieros necesarios para llevar a cabo dicha investigación el cual servirá para cubrir los gastos de transporte, impresora, computadora, papel, libros. Con un presupuesto aproximado de Q2,500.00.

Es factible encontrar información teniendo visualizadas las empresas que son objeto y específicamente el sujeto del estudio y con ello se obtendrán los datos reales de las pequeñas y medianas empresas, al evaluar se tendría una radiografía específica de la situación en que se encuentran para su análisis correspondiente, se espera una mejora si tienen en cuenta las sugerencias y modificaciones que se plantearán. Las empresas podrán ver el cambio y las ventajas en su entorno laboral.

Han existido varias empresas que, por falta de tiempo, información actualizada, o no desean incurrir en gastos mayores, deciden tener un método sencillo para la contratación de personal, solo analizan las solicitudes de empleo, realizan una entrevista y deciden contratar a la persona que creen que es la adecuada para el puesto. El problema es que al cabo de un tiempo las personas no están satisfechas porque no consideran tener un clima laboral adecuado.

Pero una mala selección puede ocasionar contratar a alguien negativo o no contratar a una persona con un gran potencial, un mal proceso al final afecta a la empresa. En varias organizaciones hay personas descontentas y desmotivadas con su entorno laboral, ya sea porque no los toman en cuenta y no los promueven dentro de la organización, no los motivan, o no reconocen sus logros.

En el país hay desempleo y muchos han decidido en aceptar empleos en donde no tienen experiencia, conocimientos o no les gusta, pero por falta del mismo aceptan el empleo que les ofrecen y el rendimiento descende, los conflictos aumentan, estos problemas crean un clima laboral negativo, que no es saludable, afectan la producción de la empresa y no se alcanzan los objetivos.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es la implementación de procedimientos eficientes una herramienta de apoyo para mejorar la contratación de personal en las PYMES?

1.3 Objetivos de investigación

Examinar procedimientos eficientes, eficaces, y un plan de mejoramiento que contribuya y favorezca las pequeñas y medianas empresas.

1.3.1 Objetivo general

Analizar si la implementación de procedimientos es una herramienta de apoyo para mejorar la contratación de personal en las PYMES en la ciudad de Guatemala.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el proceso de reclutamiento y selección de las pequeñas y medianas empresas que actualmente realizan al momento de contratar personal
- Analizar si la implementación de procedimientos ayuda a mejorar la contratación del personal idóneo para la empresa
- Plantear cuan eficaz es contar con procedimientos claros en la contratación para optimizar el uso de recurso del tiempo para el logro de objetivos en la empresa

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación que se realizó es de tipo descriptiva ya que se plantean objetivos no siendo necesaria la definición de variables dependientes e independientes ni emplazamiento de una hipótesis ya que llega a conocer las situaciones y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades o procesos. Se llevará a cabo el estudio de campo en la cual los datos se recopilarán y luego se realiza la investigación la cual descubrirá los detalles sobre cuáles son los procesos de reclutamiento y selección de personal que normalmente emplean estas empresas.

1.5 Sujeto de investigación

Esta investigación está dirigida a las personas que laboran en el proceso de reclutamiento y selección, a los gerentes y empleados de las pequeñas y medianas empresas del sector comercial e industrial.

El estudio se realiza para saber si las empresas tienen un proceso de reclutamiento y selección de personal. Se espera que la investigación sea una guía y de una gran ayuda para cuando pongan en práctica los procedimientos para la contratación de personal.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El tiempo en que se realizará esta investigación es del 30 de marzo al 26 de octubre de 2019.

1.6.2. Geográfico

La investigación se realizará en las pequeñas y medianas empresas que se encuentran en el municipio de Guatemala con una extensión de 2,126 kilómetros cuadrados, su fiesta patronal se celebra el 15 de agosto y está dividida por siete aldeas y 20 caseríos.

1.7. Definición de la muestra

La muestra es un subconjunto de individuos de la población, la cual se selecciona con el propósito de analizar y obtener información.

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

La población es el número de individuos a estudiar y de estos se tomó una muestra con la que se llevó a cabo la investigación.

De acuerdo con la Asociación de pequeñas y medianas empresas de Guatemala (ASOPYME), existen alrededor de 372,779 en la república de Guatemala, 165,104 en la ciudad. Dado que la cifra sobrepasa 30,000 personas, se considera una muestra infinita.

No obstante, se ha realizado una muestra piloto que permite cambiar la probabilidad en contra y a favor de la muestra, por lo que los valores p queda en 86% y q en 14%.

n = tamaño de la muestra = mayor de 30,000

Z² = Nivel de confianza 94% = 1.88²

p = probabilidad de éxito = 0.86

q = probabilidad de fracaso = 0.14

e² = error muestral 8% = 0.08²

Infinita

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

$$n = \frac{3.5344 (0.86) (0.14)}{0.08^2} = \frac{0.42554176}{0.0064} = 66.49$$

1.8. Definir instrumentos de investigación

Entre los instrumentos de investigación se utilizaron las encuestas, en donde se realizaron preguntas cerradas y de opción múltiple, dirigidas a las personas responsables de contratar personal. Esto es con el fin de verificar si se cumplen con los procesos de reclutamiento y selección de personal.

1.9. Recolección de datos:

Se realizó mediante el resultado de la información recolectada por la encuesta ya que es el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que permita lograr los objetivos de la investigación, dentro de los métodos que se utilizará esta la observación es un método útil en la investigación descriptiva porque obtiene información de los sujetos de estudio que es proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones o sugerencias.

La forma de obtener información fue con el método de la encuesta, en la cual permite obtener información completa y es el método más eficaz, es impresa y redactada con preguntas de fácil comprensión y del cual se obtienen respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí misma y nos ayudará comprender mejor la investigación.

1.10. Procesamiento y análisis de datos

Conlleva la recolección y transformación de datos con el objetivo de descubrir información útil para los intereses de las empresas. Entre ellos está la clasificación, registro y tabulación de datos, una vez al tener los datos es necesario analizarlos e interpretarlos.

Capítulo 2

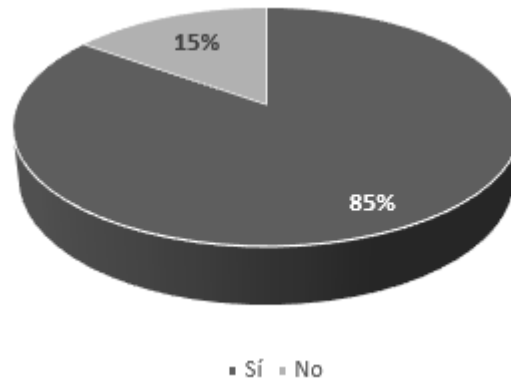
Resultados

A continuación, se presenta y se expone cada uno de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a diferentes empleados de las empresas de la actividad industrial y comercial de las pequeñas y medianas empresas en la Ciudad de Guatemala.

2.1. Presentación de resultados

Gráfica No. 1

1. ¿En la empresa donde labora realizan el proceso de reclutamiento y selección de personal?

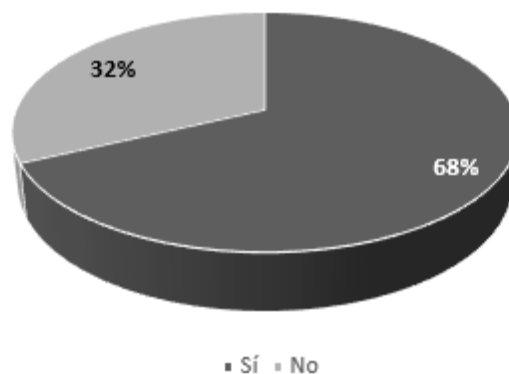


Fuente: elaboración propia, (2019).

El resultado de la encuesta indica que el 85% de las empresas realizan su propio proceso de reclutar y seleccionar personal, y el 15% lo hace por otro medio.

Gráfica No. 2

2. ¿La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos?

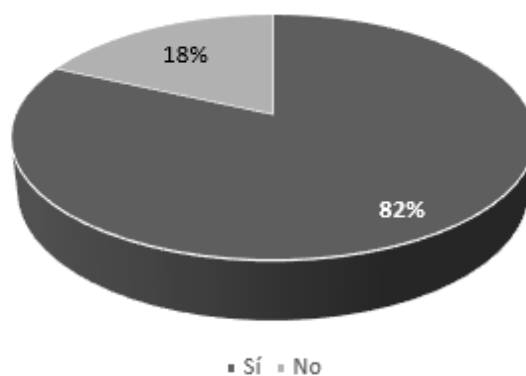


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 68% de las empresas cuentan con un departamento de Recursos Humanos y un 32% de empresas no.

Gráfica No. 3

3. ¿En la empresa tienen procedimientos específicos para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal?

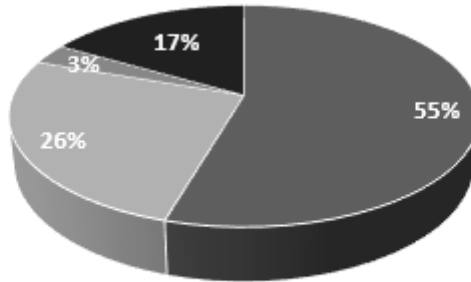


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 82% de las empresas tienen procedimientos específicos para realizar el proceso de reclutamiento y el 18% no tienen procedimientos específicos para reclutar y seleccionar personal.

Gráfica No. 4

4. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

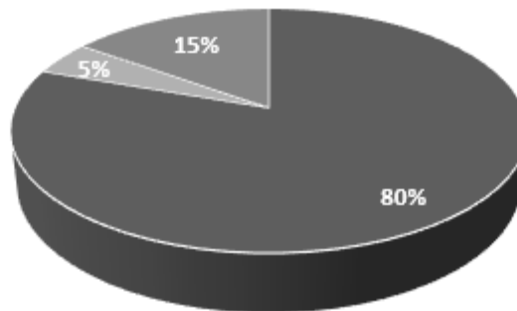


Fuente: elaboración propia, (2019).

En el proceso de reclutamiento el 55% de las empresas lo realiza por medio de anuncios en periódico o Internet, el 26% lo hacen por medio de agencias de reclutamiento, el 17% por medio de recomendaciones y solo el 3% por promoción interna.

Gráfica No. 5

5. ¿Cómo se realiza el proceso de selección de personal en la empresa?

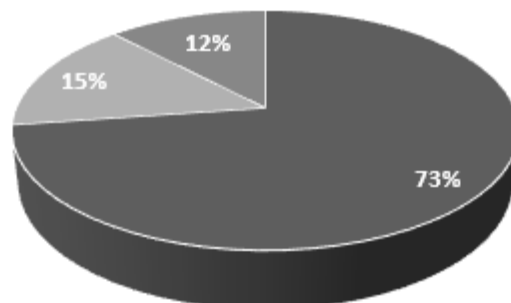


Fuente: elaboración propia, (2019).

El proceso de selección de personal mayormente se realiza por medio de curriculum vitae con el 80%, el 15% corresponde a entrevistar a los posibles candidatos y el 5% por oposición.

Gráfica No. 6

6. ¿Qué persona de la empresa contrata al candidato seleccionado?

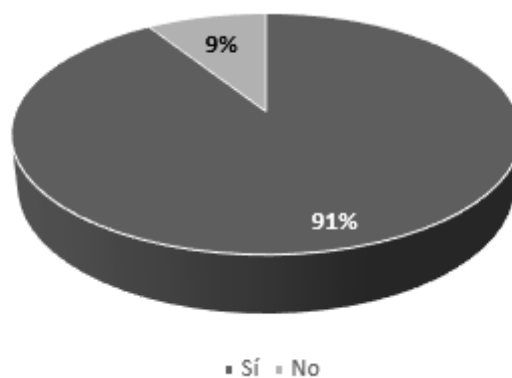


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 73% de los candidatos son contratados por personal de recursos humanos, el 15% por el gerente del departamento y el 12% por el jefe de área.

Gráfica No. 7

7. ¿Cuándo los candidatos son contratados firman un contrato de trabajo?

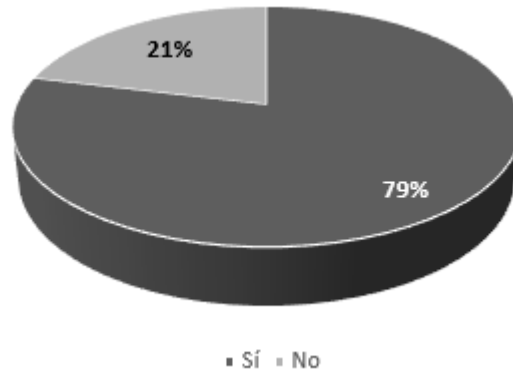


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 91% de empresas les dan a sus trabajadores que firmen el contrato de trabajo y el 9% no firman un contrato de trabajo.

Gráfica No. 8

8. ¿Cuándo los candidatos son contratados tienen un proceso de inducción y capacitación?

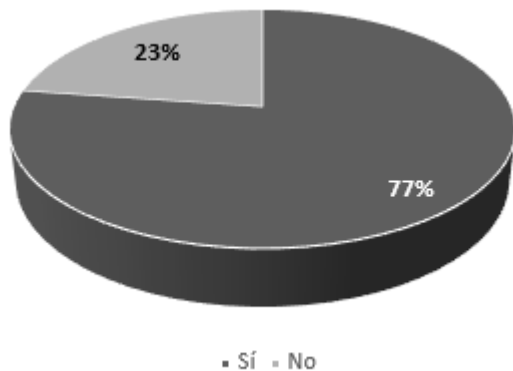


Fuente: elaboración propia, (2019).

En la gráfica vemos que el 79% de las empresas realizan el proceso de inducción y capacitación, mientras el 21% de empresas no realizan el proceso de inducción, o capacitación.

Gráfica No. 9

9. ¿Existen protocolos en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

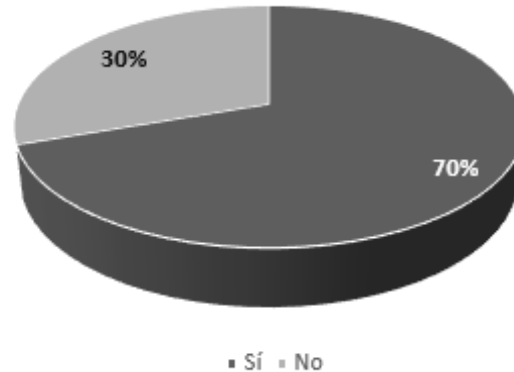


Fuente: elaboración propia, (2019).

En el 77% de las empresas existen protocolos en el proceso de reclutamiento y selección de personal y en el 23% de las empresas no existen protocolos para reclutar y seleccionar personal.

Gráfica No. 10

10. ¿Considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal actual es el más adecuado para la empresa?

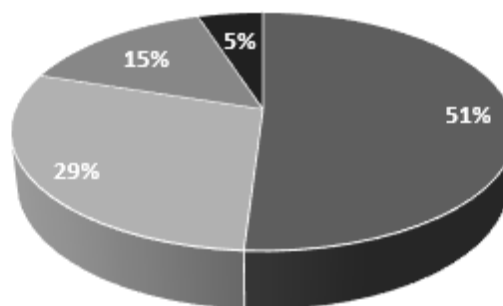


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 70% de los trabajadores creen que el proceso actual de reclutamiento es el más adecuado para la empresa mientras el 30% no creen que sea el más adecuado.

Gráfica No. 11

11. ¿Qué mejoraría en el proceso actual de reclutamiento y selección de personal de la empresa?

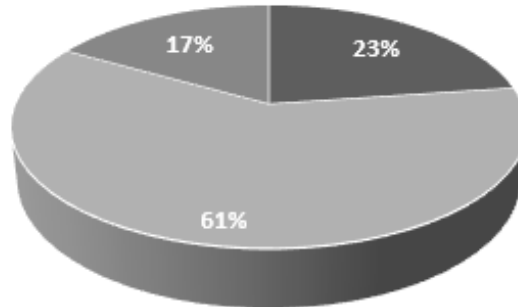


Fuente: elaboración propia, (2019).

En la gráfica se ve que el 51% desean que en el proceso actual que tiene la empresa tardara menos tiempo en llevarse a cabo. El 29% desea tener procedimientos específicos, el 15% nepotismo, y el 5% desean tener un espacio en su página web con la opción que puedan ingresar el curriculum vitae para ser más accesible.

Gráfica No. 12

12. ¿Cómo calificaría a la empresa y su entorno laboral?

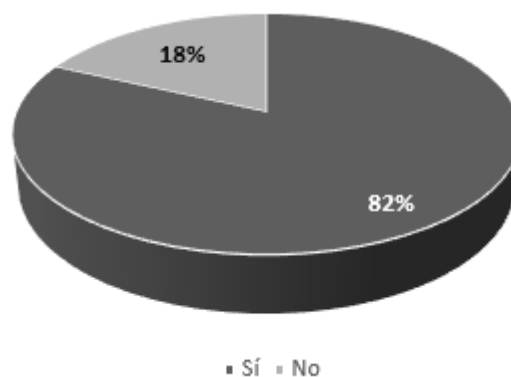


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 61% de los trabajadores califican a la empresa y su entorno laboral de bueno, el 23% de muy bueno y solo el 17% califican a la empresa de regular, no dieron una calificación mala.

Gráfica No. 13

13. ¿Cree que es importante hacer un cambio que apoye para mejorar en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

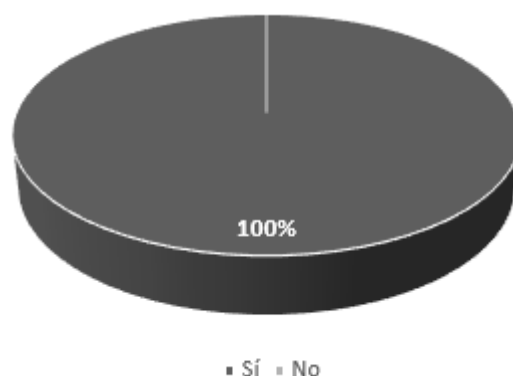


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 82% de los trabajadores creen que es importante realizar un cambio que apoye a mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal, mientras el 18% dicen que no es necesario.

Gráfica No. 14

14. ¿Cree usted que es importante tener procedimientos específicos para la optimización de tiempo en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

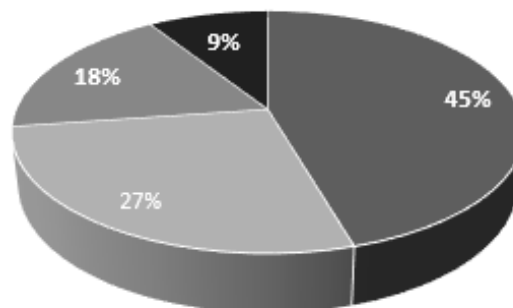


Fuente: elaboración propia, (2019).

El 100% cree que es importante tener procedimientos específicos para la optimización del tiempo en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Gráfica No. 15

15. ¿Cuál sería la principal ventaja de tener un proceso adecuado de reclutamiento y selección de personal en la empresa?



Fuente: elaboración propia, (2019).

El 45% de personas indica que la ventaja principal de tener un proceso adecuado es contratar al personal indicado, el 27% indica que ayudaría en la estandarización de los procesos, el 18% piensa que mejoraría en el ahorro de recursos y optimizar el tiempo y en el 9% que no habría preferencias al contratar el personal que sea idóneo.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1. Extrapolación

Los resultados de la investigación realizada evidencian que las pequeñas empresas no todas cuentan con un departamento de recursos humanos y esto hace que el gerente tome las decisiones a quien contratar, realiza las entrevistas y algunas veces realizan pruebas psicométricas y contratan a la persona que les parece que pueda cubrir el puesto. Pero es importante realizar pruebas psicométricas ya que ayudan a medir o evaluar el desempeño de una persona y determina entre varios postulantes cuál es el más apto para adecuarse al puesto de trabajo y la cultura interna de la empresa.

Con esta evaluación será más fácil a los jefes guiar y motivar a los empleados para obtener mejores resultados, y es fundamental que la persona quien aplica este tipo de pruebas esté capacitada no solo para poder examinar si no también para poder interpretar los resultados de manera correcta, y siempre debe complementar el proceso con entrevistas y tener claro cuáles son las habilidades que se requiere para el puesto.

No todas las empresas realizan el proceso de reclutamiento y selección de personal, algunas contratan servicios en agencias de reclutamiento, y no todas las empresas tienen procedimientos específicos o el que tienen actualmente no es el más adecuado para realizar el proceso por lo tanto es necesario, ya que el reclutamiento es la elección de la persona adecuada para un cargo adecuado para que el trabajador pueda desempeñar su puesto y desarrolle sus habilidades con el fin de lograr los objetivos de la organización.

Al tener claro los procedimientos específicos se contribuye a optimizar el tiempo en el proceso. Es importante cuando se contrata al personal brindar el manual donde se encuentre las políticas de la empresa, misión visión, y una descripción del puesto, realizar un recorrido de la empresa y presentar al nuevo colaborador con los principales jefes y a sus compañeros de trabajo. En algunas pequeñas empresas no capacitan a sus trabajadores y este elemento es muy importante

porque incrementa la productividad estarán motivados y los prepara para otro nivel, estarán más comprometidos con la empresa y mejora el ambiente laboral.

Es muy importante que al finalizar el proceso de reclutamiento y selección de personal se le informe y agradezca a los candidatos que fueron descartados y que no continúan en dicho proceso, los candidatos deben ser tratados como profesionales y con respeto, esto le da una mejor imagen a la empresa, y el aspirante ya no debe seguir esperando recibir una respuesta, se puede enviar un correo electrónico en donde se agradece haber participado en el proceso de selección y que si le permite a la empresa mantener su curriculum vitae en la base de datos para poder contactarlo por si surge una vacante relacionada con su perfil profesional.

Alles M. (2007) da su definición sobre competencia “El cual hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas o mercados diferentes” (p.29)

Chiavenato (2009) afirma:

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

Para ser eficaz el reclutamiento debe atraer un contingente suficiente de candidatos para abastecer el modo adecuado el proceso de selección (p. 128).

López A. & Grandio (2005) afirma que “El elemento clave para asegurar el éxito de su organización es encontrar a la persona adecuada para cada trabajo” (p.13)

López S. & Ruiz E. (2015) indican que el desarrollo de los recursos humanos “Se refiere a la necesidad que los empleados estén motivados para trabajar más y mejor, y para desempeñar puestos de trabajo de mayor responsabilidad, con el objeto de aumentar su productividad” (p.11).

Mélida Alfaro (2012) comenta que la administración de personal es un: “conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor selección educación y organización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otros” (p.12).

Mondy R. (2010) dice que el reclutamiento “Es el proceso para atraer a los individuos de manera oportuna, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización” (p.128)

Profesores de la Universidad Complutense de Madrid (2011) indican que el reclutamiento es el “Conjunto de procedimientos utilizados para la localización, atracción y captación de candidatos potencialmente validos que participen libre y voluntariamente en el proceso de selección de personas para cubrir una vacante dentro de una empresa u organización” (p. 22).

Reyes A. (2007) expone que “Todo elemento que ingresa a una empresa, necesita recibir un desarrollo de las aptitudes y capacidades que posea, para adaptarlo exactamente a lo que el puesto va a requerir de él” (p.345)

3.2 Hallazgos y análisis general

Las pequeñas y medianas empresas deben tomar en cuenta que es importante tener procedimientos específicos para la contratación de personal, ya que se tiene la ventaja de que se tendrá el personal realmente calificado e idóneo para cumplir eficazmente los objetivos organizacionales, ayuda a la mejora del clima laboral, la productividad, optimizaría el tiempo y disminuye la rotación de personal externa. El personal idóneo para cada puesto de trabajo estaría siempre ubicado en áreas en donde utilizará sus habilidades y conocimientos.

Ya que el proceso de selección y reclutamiento de personal se inicia en el momento en el que surge una vacante para un puesto actual o nuevo, es importante que el proceso debe de constar de pasos específicos para decidir qué persona cubrirá el puesto vacante, al igual se debe tener ética en el proceso de selección ya que los favores especiales a recomendados pueden ser un riesgo para el bienestar de la empresa. Tal vez algunas empresas por el momento no puedan tener el departamento de recursos humanos, pero no impide que se capacite a la persona adecuada para que pueda realizar el proceso con eficacia.

Al analizar las encuestas vemos que el 85% de las personas encuestadas nos indican que en la empresa donde laboran realizan su propio proceso de reclutamiento y selección de personal y tienen procesos específicos para realizarlo, el 15% contratan servicios en agencias de reclutamiento. El 55% de las empresas realizan su proceso mediante anuncios en periódico o internet el 26% lo hacen por agencias de reclutamiento el 17% por medio de recomendaciones y el sólo el 3% lo realizan por promoción interna.

Una empresa debe estar consciente que el capital humano es importante y por lo tanto se debe de realizar promociones internas en donde se reconoce y premia a los empleados que se esfuerzan cada día en realizar de mejor forma su trabajo. La mayoría cree que el actual proceso es el más adecuado para la empresa y la minoría dice que no es el más adecuado puesto que los resultados no son los que esperaban.

El 73% de los candidatos tienen la percepción que son contratados por el personal de recursos humanos, el 15% por el gerente del departamento y el 12% por el jefe de área ya que son ellos quienes les dan la noticia de que fueron contratados. La mayoría de pequeñas y medianas

empresas dan a los candidatos a que firmen un contrato de trabajo, otras no lo hacen ya que lo pueden hacer de palabra, es muy importante que se firme un documento ya que cuando se es empleado lo vincula a la empresa y evita malentendidos y se tiene la claridad acerca de derechos y responsabilidades.

En la gráfica número 8 nos indica que la mayoría de empresas si realizan el proceso de inducción y capacitación, pero en otras no, ya sea porque la persona que les designaron a realizar este proceso no tiene el conocimiento necesario para cumplir con el objetivo que se tiene para este procedimiento.

Los trabajadores respondieron a la pregunta de que mejoraría en el actual proceso que tienen las empresas donde laboran y la mayoría indico que desearían que el proceso se realice en menos tiempo el otro porcentaje que tenga procedimientos específicos y que no haya nepotismo, ya que no les parece correcto que haya favoritismos en contratar amigos o familiares que talvez no cumplan con los requisitos que el puesto demanda.

La mayoría de trabajadores califica a su empresa y entorno laboral como bueno, algunos dieron la calificación de muy bueno y otros de regular, esto se debe al estancamiento o falta de progreso, remuneración económica, mala comunicación con superiores o compañeros, la desmotivación laboral es un problema tanto para el trabajador como para la empresa, puesto que la productividad de la empresa puede reducirse cuando los empleados no se sienten a gusto, por ello es importante que ellos se sientan que su trabajo es valorado.

Preguntar su opinión antes de tomar una decisión, ofrecer formación para mejorar y el sueldo acorde a su trabajo. Los trabajadores encuestados creen que es importante hacer cambios para mejorar el proceso de reclutamiento y selección y el 100% creen que tener procedimientos específicos ayuda a la optimización del tiempo en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Las ventajas de tener procesos específicos para las personas encuestadas son contratar al personal idóneo, estandarización de procesos, ahorro en recursos y tiempo y que no habría preferencias al momento de contratar. Todas las ventajas son un beneficio para una organización en donde se quiere ser la mejor empresa en donde tenga fidelización de clientes y de colaboradores.

3.3 Conclusiones

1. Con base a los resultados de los cuestionarios y su respectivo análisis, no todas las pequeñas y medianas empresas cuentan con procesos de reclutamiento y selección de personal y en algunas no es tan eficiente como se espera, y en otras no cuentan con este proceso, por eso no obtienen los resultados esperados.
2. Se evidenció que es importante implementar procedimientos específicos que ayuda a mejorar la suministrar el personal idóneo para cada puesto de trabajo en forma eficiente en donde se dará una adecuada inducción y capacitación en donde el trabajador podrá estar en un clima laboral agradable y podrá dar el máximo en sus capacidades y conocimientos, para eso se deberá tomar en cuenta aptitudes, estudios, experiencia y personalidad,
3. Las empresas deben implementar procedimientos claros, que tengan un orden específico donde no se pueda cometer errores, ni saltarse los procesos esto ayudaría a optimizar el uso de recursos financieros como el buen uso del tiempo para el logro de objetivos de la empresa.

Referencias

- Alfaro Castellanos M. (2012). *Administración de Personal*. México.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias*. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Barcelo J. (2017). *10 pasos para un proceso de selección efectivo*. IMF Business School
Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/seleccion-de-personal-3/10-pasos-proceso-seleccion-efectivo/>
- Chiavenato I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial: mexicana.
- Hernández Sampieri R. et al. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- López A. & Grandio. (2005). *Capital Humano como Fuente de Ventajas Competitivas*. España: Editorial Gesbiblo, S.L.
- López S. & Ruiz E. (2015). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill.
- Martínez J. (2017). *Dinámica de la Investigación*. Guatemala.
- Mondy R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Pearson Educación.
- Reyes A. (2007). *Administración Moderna*. México: Editorial Limusa.
- Universidad Complutense Madrid (2011) *Guía Técnica y Buenas Prácticas y Reclutamiento en Selección de Personal*. Madrid.
- Zaragoza N. (2006, 9 de junio) *Proceso de contratación de personal*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

Anexos

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta

Instrucciones: A continuación, se le presentan preguntas relacionadas con el tema Procedimientos eficientes en la contratación de personal en las PYMES. Favor de responderlas marcando con una X en la opción que más se aplique en los procesos de la empresa. Hacemos de su conocimiento que la información obtenida en este cuestionario se manejará confidencialmente.

Área o departamento: _____ Fecha: _____

¿Qué puesto ocupa en la empresa? _____

1. ¿Cuál es su género?

Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

2. ¿En la empresa donde labora realizan el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

3. ¿La empresa cuenta con un departamento de Recursos Humanos?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

4. ¿En la empresa tienen procedimientos específicos para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

5. ¿Cómo se realiza actualmente el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

Anuncios en periódico o Internet		Promoción Interna	
Agencias de reclutamiento		Recomendaciones	

6. ¿Cómo se realiza el proceso de selección de personal en la empresa?

Por curriculum vitae	
Por oposición	
Por entrevistas	

7. ¿Qué persona de la empresa contrata al candidato seleccionado?

Personal de Recursos Humanos	
Gerente del departamento	
Jefe de Área	
Otro Especifique	

8. ¿Cuándo los candidatos son contratados firman un contrato de trabajo?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Cuándo los candidatos son contratados tienen un proceso de inducción y capacitación?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿Existen protocolos en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

11. ¿Considera que el proceso de reclutamiento y selección de personal actual es el más adecuado para la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

12. ¿Qué mejoraría en el proceso actual de reclutamiento y selección de personal de la empresa?

13. ¿Cómo calificaría a la empresa y su entorno laboral?

Muy bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

14. ¿Cree que es importante hacer un cambio que apoye para mejorar en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

15. ¿Cree usted que es importante tener procedimientos específicos para la optimización de tiempo en el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Si		No	
----	--	----	--

16. ¿Cuál sería la principal ventaja de tener un proceso adecuado de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

Gracias por su valioso tiempo.