

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector de Contac
Center en la ciudad de Guatemala**

Yellmy Yadira de León Rivera

Guatemala, febrero 2020

**Aplicación de Reclutamiento de Personal en las Empresas del sector de Contac
Center en la ciudad de Guatemala
(Artículo científico-Trabajo de graduación)**

Yellmy Yadira de León Rivera

Licda. Rosa María Ortega Lemus (**Asesora**)
Lic. Alex Cárcamo G. (**Revisor**)

Guatemala, febrero 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica

M.A César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

EMBA Adolfo Noguera Bosque
Secretario General

AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONOMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano

Lic. Samuel Zabala
Coordinador

Guatemala 02 de marzo de 2019

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado **“Aplicación de Reclutamiento de Personal en las Empresas del Sector de Contac Center en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

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

Atentamente,



Yellmy Yadjira de León Rivera
Licenciatura en Administración de Empresas
Carné No.: 201401630



REF.:UPANA.C.C.E.E.0000034-2019-L.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 26 de noviembre de 2019
DICTAMEN

Tutor: Licenciada Rosa Maria Ortega Lemus
Revisor: Licenciado Alex Cárcamo Guillén
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico: "Aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector de contac center en la ciudad de Guatemala".

Presentada por: Yelmy Yadira de Leon Rivera.

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

En el grado de: Licenciada

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



Guatemala 09 de marzo 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente.

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado "**Aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector de contact center en la Ciudad de Guatemala**", realizado por Yelmy Yadira de León Rivera, carné 201401630, estudiante de la Licenciatura de 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 para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Rosa María Ortega Lemus

Colegiado Activo 14366

Asesora

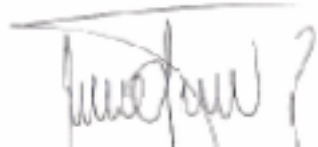
Guatemala, 14 de abril 2019

Señores Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: "**Aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector de Contac Center en la ciudad de Guatemala**", realizado por Yellmy Yadira de León Rivera, Carné 201401630, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

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



Mgr. Alex Eduardo Cárcamo Guillén
Colegiado Activo 8452

Dedicatoria

A Dios: Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre: Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, y sobre todo por su amor. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante.

A la Universidad: Por impulsar el desarrollo de nuestra formación, estoy feliz de formar parte de la familia de Universidad Panamericana de Guatemala.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	
1.3.2 Objetivos específicos	
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	
1.6.2 Geográfica	
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra para población infinita	
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	6
2.1. Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	19
3.1 Extrapolación	19
3.2 Hallazgos y análisis general	20
3.3 Conclusiones	21
4. Referencias	23
5. Anexos	24

Abstract

En las empresas del sector de Contac Center, el aplicar un adecuado sistema de reclutamiento de personal y fijar un apropiado proceso de selección es fundamental para lograr el crecimiento de la misma ya que por medio del capital humano se logran las metas y el no desarrollarlo de una manera eficiente puede incidir en serios problemas hacia las empresas. El sujeto de investigación que se determinó fueron los trabajadores de las mismas entidades comprendidos entre las edades de 25 – 60 años. A los colaboradores se les aplicó un cuestionario con el fin de recaudar toda la información necesaria, tal como las formas de reclutamiento que utilizan de tal forma que ésta sea útil al momento de sacar conclusiones de los mismos. A partir del establecimiento de un plan que contenga los criterios a evaluar se logra la optimización tiempo y dinero al reducir costos, beneficiando así en los resultados económicos.

Introducción

En el presente artículo científico se investiga acerca de la aplicación de los procesos de reclutamiento en las empresas del sector de Contac Center en la ciudad de Guatemala,

En el Capítulo uno se encuentran las bases del trabajo de investigación, donde se puede encontrar desde el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, el alcance de la investigación y también el muestreo de las personas que se encuestaron en el área geográfica de la ciudad de Guatemala.

En el Capítulo dos, se plasman los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, con un análisis presentando gráficamente los resultados recopilados con el instrumento de investigación, los mismos son la base que permite realizar el estudio correspondiente.

En el Capítulo tres, se plantea los datos históricos u opiniones de otros autores y se comparan con los actuales para analizar las diferencias o similitudes que cada uno de ellos tenía. Así mismo, se colocan los hallazgos más importantes referentes al tema en cuestión que permiten concluir con varios puntos destacados dentro del estudio.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El reclutamiento de personal comprende el proceso de atraer a candidatos calificados que sean capaces de optar a un cargo dentro de la organización, también se puede hacer la referencia que comprende la utilización de un banco de información de trabajadores potenciales para las instituciones, el cual puede utilizarse cuando la organización cuente con necesidades de contratación de personal.

En la actualidad, las empresas deben de tener muy bien establecido el proceso de reclutamiento de personal, esto permite tener al mejor y al más calificado capital humano para ocupar de forma más precisa y en un menor tiempo los cargos que se encuentran vacantes.

En las empresas del sector de Contac Center, el aplicar el reclutamiento de personal es fundamental para lograr el crecimiento de la misma y el no desarrollarlo de la manera más eficiente puede incidir en serios problemas a la empresa; como por ejemplo: gastar recursos innecesarios, reclutar a las personas que no son adecuadas para los cargos que se están solicitando en la empresa, y una permanente rotación de personal, lo cual es perjudicial para este tipo de organizaciones.

En la ciudad de Guatemala, existen muchas empresas de Contac Center por lo que es muy importante analizar cómo aplican el reclutamiento de personal, así como, identificar qué herramientas y medios de comunicación utilizan para realizar este proceso.

1.2 Pregunta de investigación

¿En qué medida afecta la aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector Contac Center en la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar de qué manera influye la aplicación del reclutamiento de personal en las empresas del sector de Contac Center en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el grado de eficiencia de las empresas Contac Center en el proceso de reclutamiento de personal en un cargo específico.
- Evaluar los métodos y medios de reclutamiento que se utilizan actualmente en empresas de Contac Center.
- Estudiar la eficiencia de las organizaciones al momento de reclutar personal y cómo este se ve afectado por el reclutamiento de personal interno.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

El objeto de la investigación es conocer a fondo las características relativas a los procesos de reclutamiento de personal llevados a cabo en toda empresa del sector de Contac Center que se encuentran ubicadas en la ciudad de Guatemala, para comprender la manera en la que influye la aplicación de dichos procesos en las mismas, por lo que se realizó una investigación de tipo descriptiva que permita obtener información precisa del fenómeno de estudio.

1.5 Sujeto de investigación

Personas comprendidas entre las edades de 25 a 60 años. Trabajadores de las empresas del sector de Contac Center. Residentes en la ciudad de Guatemala

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación fue realizada en el periodo del mes de noviembre hasta el mes de marzo del 2019 haciendo un total de 5 meses de investigación.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en 40 empresas de Contac Center ubicadas en la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

El marco poblacional que se encuentra sujeto a la investigación son personas altamente involucradas en los procesos llevados a cabo en las empresas del sector de Contac Center, por lo tanto pueden brindar información suficiente para proceder a dicho diagnóstico, de tal forma que se brinde una resolución a la pregunta de investigación planteada a través de un muestreo finito que se aplicó de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{10,300 * 1.88^2 * 0.5 * 0.5}{0.07^2(10300 - 1) + 1.88^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 177.24$$

n = 177 Personas Para Encuestar

Donde:

- n= Muestra buscada
- Z= Nivel de confianza
- p= Probabilidad de éxito
- q= Probabilidad de fracaso
- e= Error admisible

A través de la formula anterior se determinó la cantidad de población que debía ser encuestada para obtener la información necesaria, obteniendo un total de 177 personas.

1.8 Definición de instrumentos de investigación

Se definió estadísticamente un muestreo de 177 personas que trabajan en las empresas del sector de Contac Center, se aplicó como principal instrumento de recopilación de datos una encuesta donde se hicieron preguntas, tanto cerradas como abiertas, para obtener la información adecuada y proceder a su respectivo análisis.

1.9 Recolección de datos

Para la recolección de datos fue necesario solicitar personalmente a las personas encargadas de los procesos de reclutamiento y a las personas comprendidas entre las edades de 25 a 60 años, la autorización para proceder a la realización del cuestionario descrito con anterioridad.

Seguidamente fue necesario trasladar el cuestionario físicamente a cada una de las personas involucradas en dicho proceso.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez realizada la recopilación de los datos a través del cuestionario descrito con anterioridad, se inició una fase esencial para la investigación, referida a la agrupación de la información relativa a cada interrogante utilizando como herramienta el programa Microsoft Excel.

En este proceso de análisis se procedió a la revisión detenida y depuración de los datos obtenidos con el fin de detectar toda información relevante que le agregue valor a la investigación. Los resultados obtenidos a partir de este proceso de análisis se presentan a través de gráficos circulares para cada una de las interrogantes

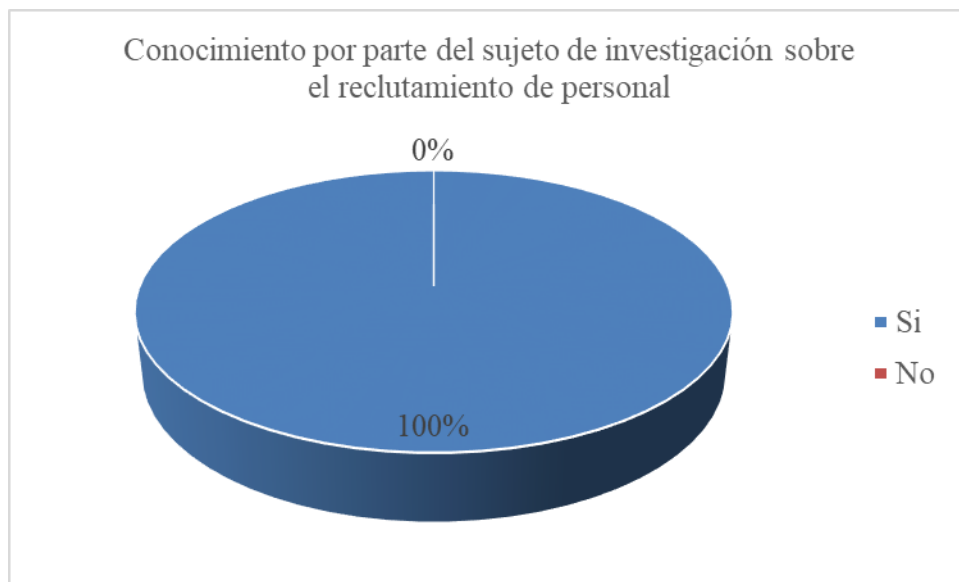
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1

¿Conoce qué es el proceso de reclutamiento de personal?

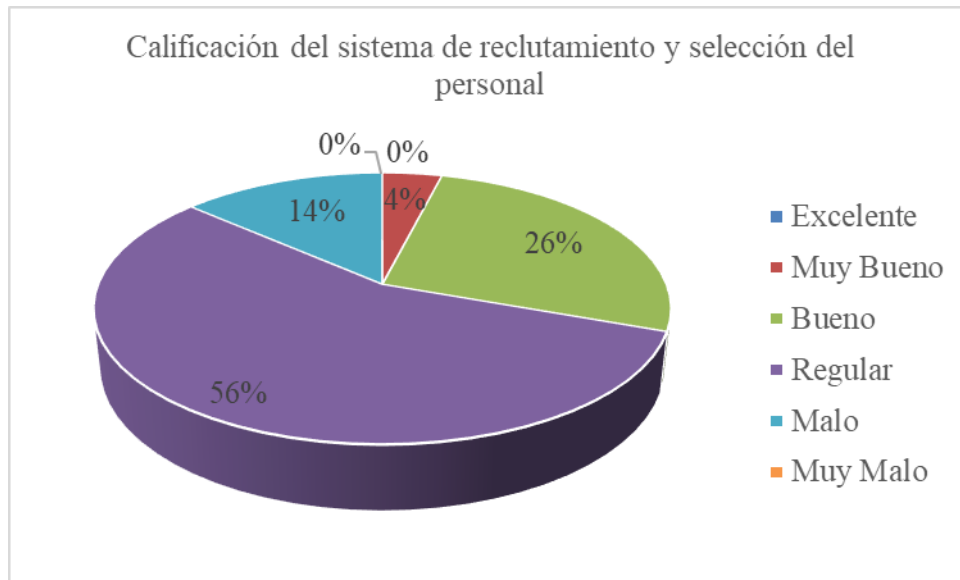


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, el 100%, confirmo que posee conocimiento acerca del reclutamiento de personal, por lo tanto son capaces de aportar datos para la investigación.

Gráfica No.2

¿Cómo calificaría el sistema de reclutamiento y selección del personal de la empresa para la cual trabaja?

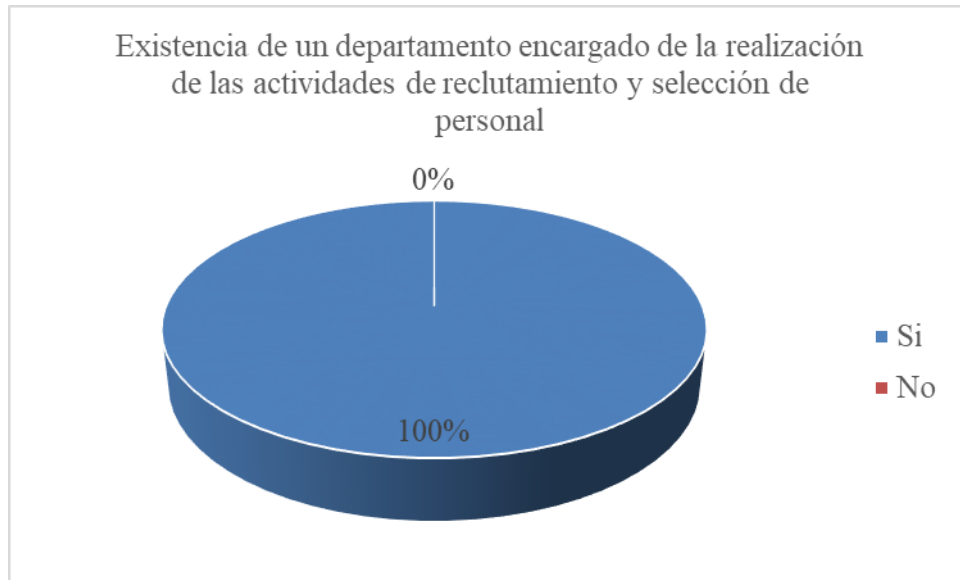


Fuente: elaboración propia, Año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, la calificación de los sistemas de reclutamiento de las empresas del sector de Contac Center están entre regular y bueno siendo un total entre ambas del 82%, el dato que más resalta es que los encuestados califican dichos sistemas como regulares (56%). También se ve reflejado un 14% de personas que lo califican como malo y solamente un 4% de la población lo califica como muy bueno.

Gráfica No. 3

¿Existe un departamento encargado de realizar con éxito las actividades de reclutamiento y selección de personal en su compañía?

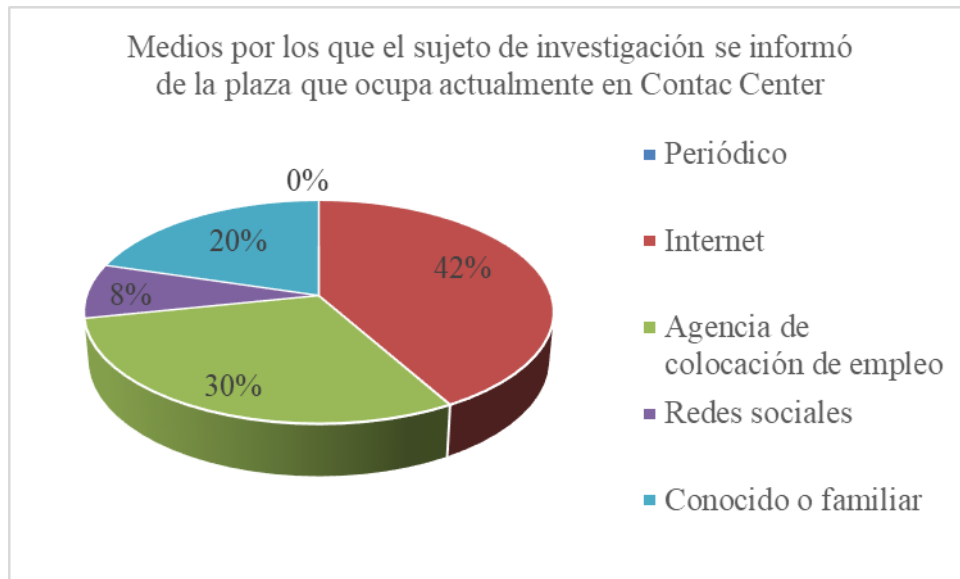


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, el 100%, confirmo que existe un departamento encargado de realizar las actividades de reclutamiento y selección de personal en su compañía.

Gráfico No. 4

¿Por qué medio se informó de la plaza que ocupa actualmente en Contac Center?

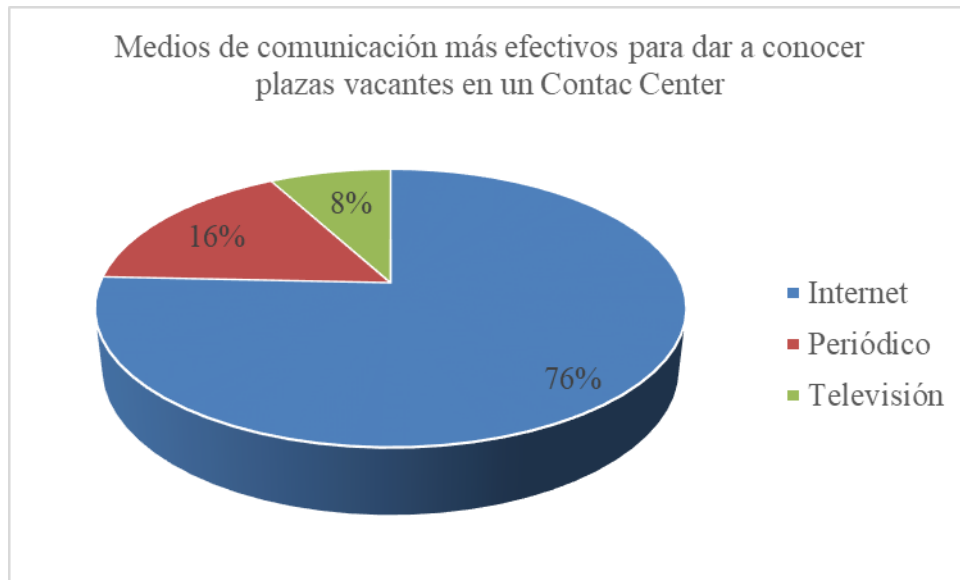


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: en el presente cuestionamiento se observan los medios por los que el sujeto de investigación se informó de la plaza que ocupa actualmente, uno de los principales es por medio de internet con un 42%, seguidamente se encuentra con un 30% las agencias de colocación de empleo y un 20% es por medio de conocidos o familiares. El porcentaje minoritario representa la población que se informó por medio de las redes sociales.

Gráfico No. 5

¿Qué medio de comunicación considera es más efectivo para dar a conocer plazas vacantes en un Contac Center?

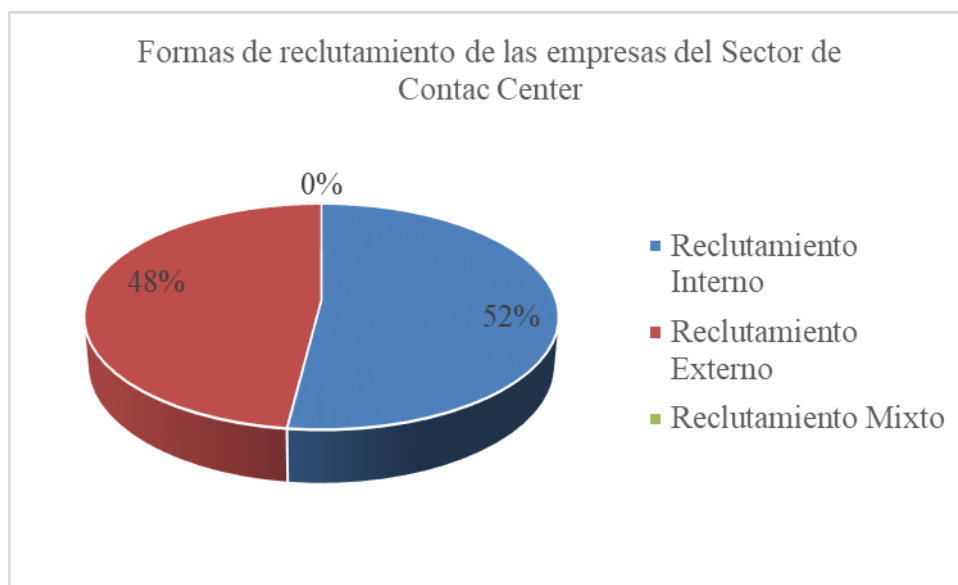


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, el 76% indicaron que el internet es el medio más efectivo para dar a conocer plazas vacantes en un Contac Center, seguidamente se puede observar que los periódicos aún se encuentran vigentes ya que este medio está representado por un 16% de la población y por último con un porcentaje minoritario se observa la televisión con un 8%.

Gráfico No. 6

¿Qué formas de reclutamiento utiliza su empresa?

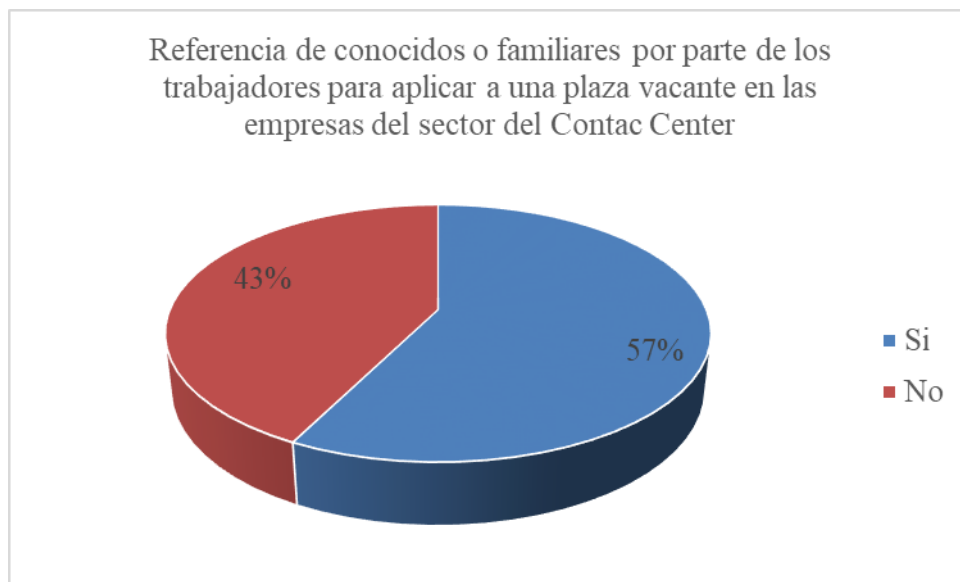


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: en cuanto a las formas de reclutamiento utilizadas por las empresas del sector de Contac Center, se obtuvo un resultado del 52% perteneciente al reclutamiento interno, el cual refleja que tanto el reclutamiento interno como el externo son utilizados casi de la misma manera, con un 48%.

Gráfica No. 7

¿En alguna ocasión ha referido a algún conocido o familiar para aplicar a una plaza vacante en el Contac Center?

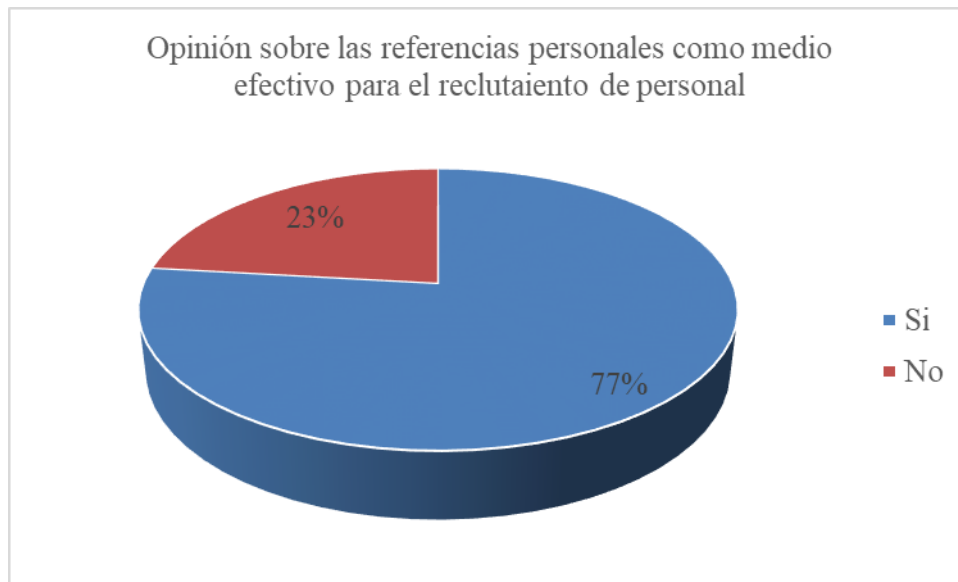


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, el 57%, indicaron que han referido a conocidos o familiares para aplicar a una plaza vacante en las empresas del sector de Contac Center donde laboran, y el 43% restante mostró una negativa a la pregunta en cuestión.

Gráfica No. 8

¿Considera que las referencias personales son un medio efectivo para el reclutamiento en una empresa?

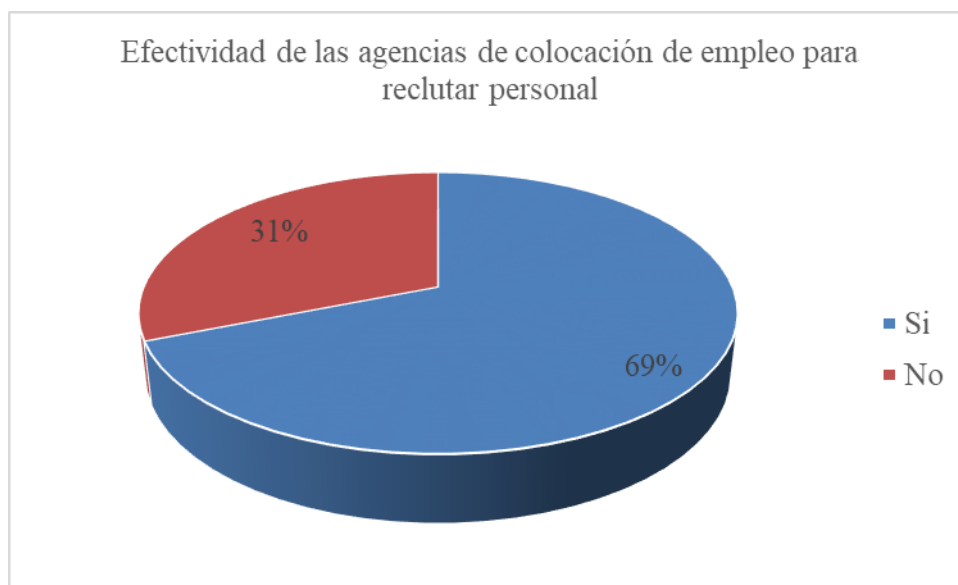


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las 177 personas encuestadas, un 77% indicó que las referencias personales son un medio efectivo para el reclutamiento de una empresa, mientras que el 23% restante indicó que no son un medio efectivo.

Gráfica No. 9

¿Considera que las agencias de colocación de empleo al momento de reclutar personal son un medio efectivo?

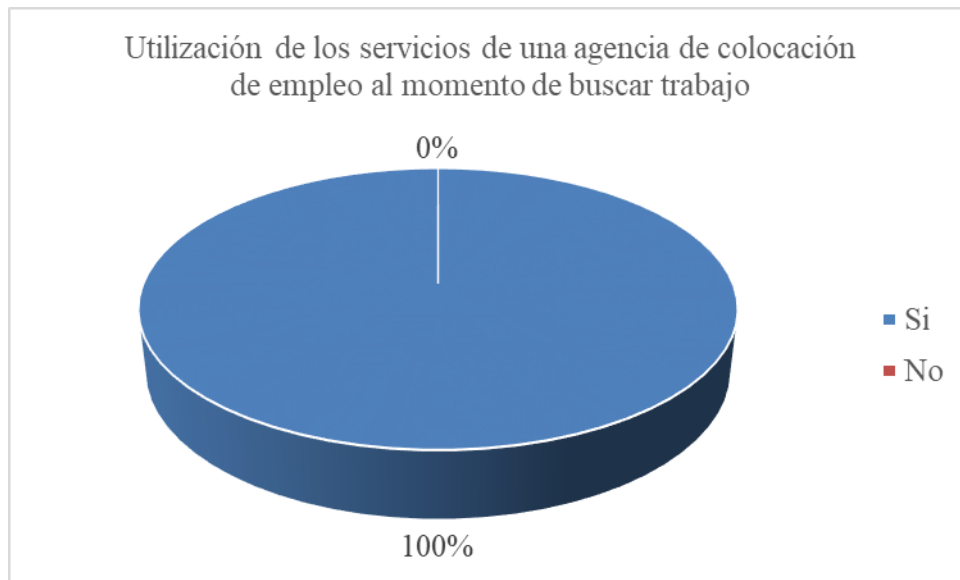


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: De las 177 personas encuestadas, el 69% opina que las agencias de colocación de empleo si son un medio efectivo para reclutar personal, mientras que el 31% restante opinan lo contrario.

Gráfica No. 10

¿Ha utilizado los servicios de una agencia de colocación de empleo al momento de buscar trabajo?

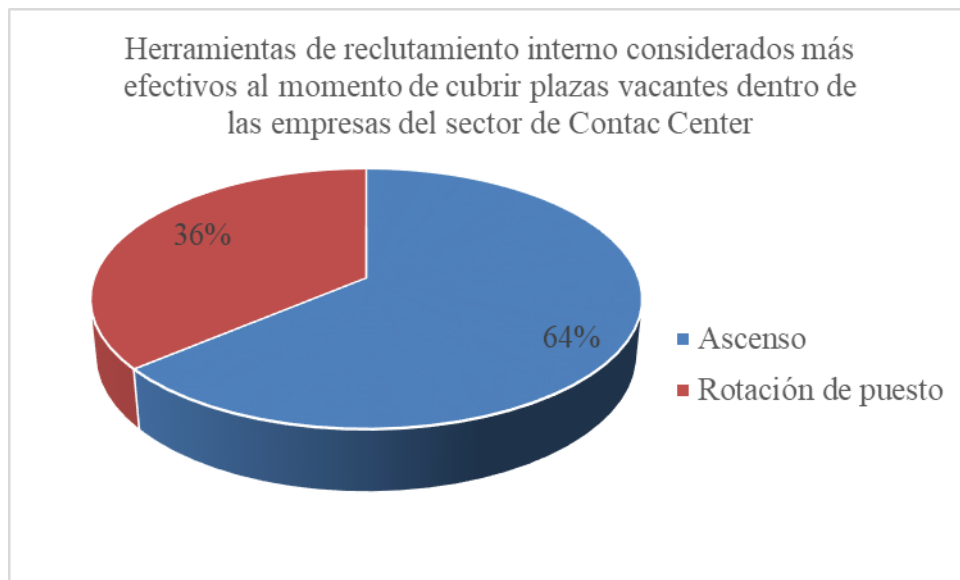


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: en la presente interrogante se planteó si el sujeto de investigación ha utilizado los servicios de una agencia de colocación de empleo al momento de buscar trabajo y la totalidad de los encuestados (100%) indicó que si ha utilizado dichos servicios.

Gráfica No. 11

¿Qué herramienta de reclutamiento interno considera es la más efectiva al momento de cubrir plazas vacantes dentro de la empresa? Marque sólo una opción.

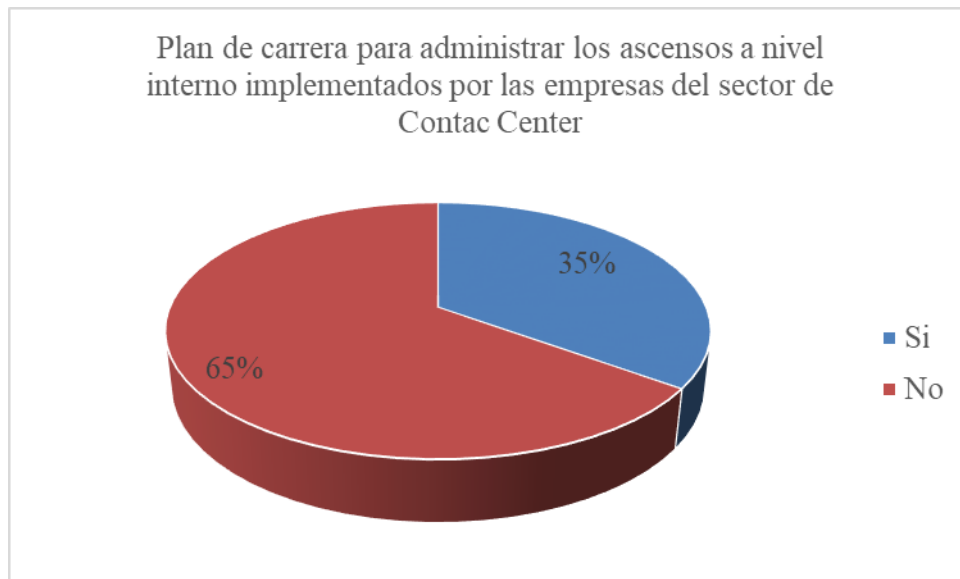


Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: de las dos herramientas de reclutamiento interno más efectivas al momento de cubrir alguna plaza vacante dentro de las empresas del sector de Contac Center se puede observar que los encuestados se inclinan por el ascenso (64%) ya que la rotación de personal solamente el 36% de los encuestados lo considera más efectivo.

Gráfica No. 12

¿La empresa a la que pertenece posee algún plan de carrera para administrar los ascensos a nivel interno?



Fuente: elaboración propia, año 2019.

Análisis: la interrogante se refirió a si la empresa a la que pertenece el sujeto de investigación posee algún plan de carrera para administrar los ascensos a nivel interno y el 65% indicó que no poseen tal plan, mientras que el 35% indicó que si lo poseen.

Pregunta No. 13

De acuerdo a su experiencia laboral, ¿Qué beneficios considera puede obtener un Contac Center de contar con un proceso de reclutamiento definido?

El proceso de reclutamiento es una parte sustancial de toda empresa ya que éste influye en todas las operaciones de la misma, independientemente del tamaño o sector en donde se encuentre. El capital humano es el activo más valioso de una empresa, por lo tanto al momento de su selección es relevante asegurarse de que esté capacitado para realizar sus labores de manera eficiente y esto se logra a través de un proceso de reclutamiento definido.

Al encuestar al sujeto de investigación se observaron 177 respuestas de las cuales resaltó como primer lugar el aprovechamiento de los recursos monetarios, ya que el tiempo que se dedica a los procesos de reclutamiento son cada vez mayores y debido a las capacidades que la empresa necesita para funcionar los requisitos personales y profesionales requeridos son cada vez más específicos, a partir del establecimiento de dichas características se puede optimizar tiempo y costes serán menores.

Un segundo punto importante que resaltó en la interrogante fue que al tener un proceso de reclutamiento eficaz, el capital humano puede ser seleccionado con mayor precisión, de tal forma que éste beneficie a la empresa aportando nuevas ideas, realizando un trabajo eficiente cubriendo las necesidades de la empresa.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

En el presente artículo científico fue necesario elaborar la extrapolación de los resultados obtenidos del trabajo de campo, tales datos fueron expuestos en el Capítulo 2 de la presente investigación a fin de comparar dichos resultados con otros autores que hagan referencia la temática del mismo

Al cuestionar a los trabajadores de las empresas del sector de Contac Center acerca de la calificación que le darían al sistema de reclutamiento de la misma el 82% de la población calificó dichos sistemas como buenos y regulares, quiere decir que los sistemas de reclutamiento empleados no son del todo eficientes. Un sistema de reclutamiento en el que estén mal planteados sus estándares trae como consecuencia una mala elección de personal ya que puede que éste no esté lo suficientemente capacitado para cumplir con las labores diarias y satisfacer las necesidades básicas de la empresa.

Roig (2014) señala: "Reclutar exige al empresario una inversión en tiempo y una inversión en dinero." (<http://blog.talentclue.com/cuales-son-las-consecuencias-de-un-mal-reclutamiento> recuperado: 1.03.2019) tal y como hace referencia este autor el tener un mal proceso de reclutamiento repercute en la economía de la organización y se convierte en una pérdida de tiempo, la demora en cuanto al. Cubrimiento de la plaza vacante se convierte en un retroceso en la productividad ya que una empresa se comporta como un rompecabezas donde cada pieza tiene un valor importante.

Romaly de la Rosa (2015) menciona, "las empresas cuentan con fuentes de reclutamiento interno... Tanto si se trata de una promoción, como de un movimiento lateral, los candidatos internos ya están familiarizado con la organización." (p. 3). De igual manera se puede observar que las empresas del sector de Contac Center utilizan ambas formas de reclutamiento, tanto el reclutamiento interno (52%) como el reclutamiento externo (48%), sin embargo en cuanto al

reclutamiento interno los trabajadores encuestados consideran los ascensos como medios más efectivos (64%) en lugar de la rotación de puestos (36%).

Para hacer efectivo el reclutamiento interno y realizar ascensos es necesario establecer un plan de carrera para administrarlos a nivel interno sin embargo se observó la ausencia del mismo dentro de las empresas del sector de Contac Center (65%), lo cual afecta el primer hallazgo del presente artículo y justifica entonces, por qué la calificación de los sistemas de reclutamiento de la empresa se encuentra en un dato promedio en lugar de encontrarse en uno de los mejores.

Al hablar del reclutamiento externo se encontró una deficiencia en el mismo ya que un gran porcentaje refiere a sus familiares o conocidos a los puestos vacantes, este tipo de reclutamiento es bastante riesgoso ya que no se contrata un personal de acuerdo a la necesidad de la persona y no se toma en cuenta la necesidad y el papel tan importante que ocupa la organización.

3.2 Hallazgos y análisis

Con el estudio ejercido se puede determinar, que todas las empresas de Contac center cuentan con un departamento de reclutamiento y selección de personal, pero este aspecto no quiere decir que sean 100% efectivos en el sistema de reclutamiento y selección de personal, como se puede estudiar por medio de las encuestas, el personal califica de regular el sistema que se está empleando actualmente, este detalle puede generar algún tipo de molestia en el personal que se encuentra en algún proceso de selección como al que ya se encuentra laborando para las empresas afectando al rendimiento de los mismos.

El medio que más utilizan las personas para buscar una plaza en Contac Center es el internet y claro las empresas saben que es la herramienta más accesible para los posibles candidatos que deseen laborar para las empresas, conjunto con el internet las agencias de empleo también se posicionan para hacer este tipo de procesos y así mismo hacer más fácil para las empresas que desean colaboradores con ciertos criterios ya establecidos.

Las empresas no pueden dejar a un lado los avances tecnológicos para mejorar en los procesos y ser más eficientes, ya que el periódico y la televisión están quedando relegados por las empresas

para ser utilizados por ellos y esto al ser mucho más tecnológicos se pueden recopilar datos para su estudio posterior y corregir errores.

Las empresas tienden a reclutar casi en un mismo porcentaje ya sea de manera interna como de manera externa, esto indica que las empresas utilizan los dos modos para reclutar, de manera que atraen a personas externas, como premiar a las personas que ya laboran en la empresa brindándoles algún tipo de promoción o ascenso que genera un mejor ambiente laboral y con ello una mayor eficiencia en las empresas.

Se puede determinar, un dato de importancia, que los que las personas externas que se lleguen a reclutar son por referencia de las mismas personas que ya laboran en la empresa y esto podría significar algún tipo de problema, si las personas que externamente son reclutadas o tienen una mayor influencia al momento de ser reclutados esto podría ser un riesgo para las empresas ya que contratar solo a recomendados podría ser personas que no estén totalmente preparadas para los puestos que ellos vayan a optar en el organización.

Claro que para los colaboradores desean que sean ascendidos y no solo una rotación ya que lo que más desean es tener un ascenso que se pueda ver reflejado en su buen desempeño que se esté realizando en la empresa y eso sería ideal para los colaboradores, pero también tiene un porcentaje elevado la rotación ya que eso los mueve de la zona de confort y de la misma rutina del trabajo y del mismo espacio y lugar de trabajos, el plan de carrera es importante en la actualidad para los colaboradores en bueno contar con un plan de carrera interno para tener una mejor proyección en el desempeño y esto llevaría a una mejor efectividad de las labores que se desempeñan, el 65% no lo tienen estructurado y esto no es lo mejor de los casos para la empresa como para los colaboradores esto puede ser un factor que afecte en un futuro si no lo implementan o no realizan un modelo con manuales que realmente sean los adecuados para los colaboradores de la empresa.

3.3 Conclusiones

La aplicación del reclutamiento de personal para las empresas de Contac center es muy importante y se puede concluir que lo están aplicando, pero no un grado de máxima eficiencia para los colaboradores en este caso se puede decir que no está optimizado, ya que influye en rotaciones y contrataciones de manera muy periódicas para el beneficio de los colaboradores para hacer carrera en la empresa.

El grado de eficiencia, es algo muy interesante de concluir ya que al momento de realizar una contratación de un cargo específico se puede ver que no es de lo más eficiente, ya que las referencias de terceros bajan el grado de eficiencia y por ende se tendría que volver a contratar en un periodo corto nuevamente.

Los medios que las empresas están utilizando actualmente son medios electrónicos para realizar el reclutamiento que necesitan; esto para ellos implica un mayor alcance y permite tener costos reducidos para poder publicar las plazas que se requieren, también por medio de las agencias de empleo dan a conocer las ofertas vacantes disponibles pero esto es a menor rango y está en tendencia a reducir considerablemente, por el avance del internet y que prácticamente está llegando a cualquier punto del país de ser necesario.

Finalmente las empresas de Contac Center, como ya se pudo determinar en el estudio realizado aplican tanto el reclutamiento interno como el externo y éste último, si se ve afectado por el reclutamiento interno, ya que las empresas priorizan ocupar las vacantes entre los propios miembros de la organización y esto mismo produce resultados mucho más positivos para las empresas, en la actualidad el reclutamiento interno tiene un porcentaje mayor ya que es el que más se emplea, y este sigue en aumento por lo general el reclutamiento externo lo estarían empleado para las plazas que requieren, ya sea un nivel mayor de estudios o una experiencia mucho más avanzada para ciertos tipos de cargos dentro de las organizaciones.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Rojas, Pedro. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0 La nueva forma de encontrar talento*. Barcelona: Editorial UOC.
2. Wayne, R. & Robert, M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
3. Grados, J. (2013). *Reclutamiento: selección, contratación e inducción del personal*. (4ta. Ed.). México: Manual Moderno.
4. Jiménez, D. (2007). *Manual de recursos humanos*. Madrid: ESIC Editorial.
5. Rosa, R. (2015). *Fuentes Internas de Reclutamiento*. Venezuela.
6. Pareja, M. (2005). *Manual para la preparación del Certificado Superior del Español de los Negocios*. Madrid: Edinumen.

4.2 Digitales

7. Talent Clue. (2019, 1 de marzo). *¿Cuáles son las Consecuencias de un Mal Reclutamiento?* Recuperado de <http://blog.talentclue.com/cuales-son-las-consecuencias-de-un-mal-reclutamiento>
8. Conexiónsan. (2019, 1 de marzo). *El reclutamiento de los recursos humanos*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/el-reclutamiento-de-los-recursos-humanos/>

Anexos

Anexo No. 1

Encuesta sobre aplicación de reclutamiento de personal en las empresas del sector de Contac Center en la Ciudad de Guatemala



Edad: 25-35 años _____ 36-45 años _____ 46-55 años _____ 56-60 años _____

Género: Masculino _____ Femenino _____

La presente encuesta tiene como finalidad conocer acerca de la aplicación del proceso de reclutamiento de personal en las empresas del sector de Contac Center en la Ciudad de Guatemala.

Instrucciones: A continuación encontrará algunas interrogantes, lea cada una y marque con una equis (X) la opción que considere.

1. ¿Conoce qué es el proceso de reclutamiento de personal?
Sí _____ No _____

2. ¿Cómo calificaría el sistema de reclutamiento y selección del personal de la empresa para la cual trabaja?
 - a. Excelente _____
 - b. Muy Bueno _____
 - c. Bueno _____
 - d. Regular _____
 - e. Malo _____
 - f. Muy malo _____

3. ¿Existe un departamento encargado de realizar con éxito las actividades de reclutamiento y selección de personal en su compañía?
Sí _____ No _____

4. ¿Por qué medio se informó de la plaza que ocupa actualmente en Contac Center?
 - a. Periódico _____
 - b. Internet _____

- c. Agencia de colocación de empleo _____
 - d. Redes sociales _____
 - e. Conocido o familiar _____
5. ¿Qué medio de comunicación considera es más efectivo para dar a conocer plazas vacantes en un Contac Center?
- a. Internet _____
 - b. Periódico _____
 - c. Televisión _____
6. ¿Qué formas de reclutamiento utiliza su empresa?
- a. Reclutamiento interno _____
 - b. Reclutamiento externo _____
 - c. Reclutamiento mixto _____
7. ¿En alguna ocasión ha referido a algún conocido o familiar para aplicar a una plaza vacante en el Contac Center?
- Sí _____ No _____
8. ¿Considera que las referencias personales son un medio efectivo para el reclutamiento en una empresa?
- Sí _____ No _____
9. ¿Considera que las agencias de colocación de empleo al momento de reclutar personal son un medio efectivo?
- Sí _____ No _____
10. ¿Ha utilizado los servicios de una agencia de colocación de empleo al momento de buscar trabajo?
- Sí _____ No _____
11. ¿Qué herramienta de reclutamiento interno considera es la más efectiva al momento de cubrir plazas vacantes dentro de la empresa? Marque sólo una opción.
- a. Ascenso _____
 - b. Rotación de puesto _____

12. ¿La empresa a la que pertenece posee algún plan de carrera para administrar los ascensos a nivel interno?

Sí _____ No _____

13. De acuerdo a su experiencia laboral, qué beneficios considera puede obtener un Contac Center de contar con un proceso de reclutamiento definido.
