



Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión del Talento Humano

**Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing
en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Laura Elisa Ovalle González

Guatemala, septiembre 2020

**Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing
en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Laura Elisa Ovalle González

M.B.A Licda. Alba Estela García Gómez (**Asesora**)

Mgr. Dinora Morales de López (**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. Rolando Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Heber Abimael Chinchilla Guzmán

Coordinador

Guatemala, 10 de agosto del 2020

Señores

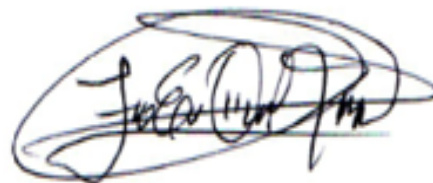
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo científico titulado **“Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias 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 la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Laura Elisa Ovalle González

Maestría de Gestión del Talento Humano

Carné No.: 201901770

REF.: C.C.E.E.M.GTILUV A01-PS.004.2020.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DE 2020.**

DICTAMEN

Tutor: M.B.A Lidia Alba Estela García Gómez


Revisor: Mgtr. Dinora Morales de López

Artículo Científico titulado: "Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala".

Presentada por: Laura Elisa Ovalle Gonzalez

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

En el grado de: Maestría en Gestión de Talento Humano



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

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 17 de Julio de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación con el trabajo de Artículo Científico titulado: **"Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala"**, realizado por **Laura Elisa Ovalle González**, carné **201901770**, estudiante de la **Maestría en Gestión del Talento Humano**, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos del estilo establecido en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio el **dictamen de aprobado**.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted.



MBA. Licda. Alba Estela García Gómez

Colegiado 12,232

Guatemala, 14 de agosto de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación con el Artículo Científico titulado: **“Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala”**, realizado por: **Laura Elisa Ovalle González**, ID 000082616, estudiante de la **Maestría en Gestión del Talento Humano**, 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,



Dinora Morales de López

Magister en Educación Virtual

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Colegiado 18270

Dedicatoria

A Dios

Por la vida, la salud y la oportunidad para culminar una meta más.

A mis abuelos

Laura Ortiz y Oseas González (+), gracias por su amor, paciencia y sobre todo por inculcarme valores.

A mi esposo

Douglas Molina, por motivarme, apoyarme y demostrarme su amor y comprensión en todo momento.

A mi familia

Gracias por ser el motor que me impulsa para alcanzar mis metas.

A mi amiga

Lucrecia Colindres, por su amistad incondicional, conocerla es el regalo más grande que Dios me ha dado.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	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	5
1.7.1 Empleo de la muestra finita	5
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	7
Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
Capítulo 3	20
Discusión y conclusiones	20
3.1 Extrapolación	20

3.2 Hallazgos y análisis general	22
3.3 Conclusiones	24
Referencias	25
Anexos	

Abstract

En la presente investigación se estudió la importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala, es un tema relevante, para ello se aplicó la investigación descriptiva, en el instrumento de investigación se logró establecer el conocimiento y la importancia que le brinda el talento humano a la inclusión laboral y el impacto en la cultura organizacional, el estudio evidenció la actitud, impacto e importancia de los colaboradores respecto al tema y la influencia en el servicio, imagen y productividad de las entidades bancarias de Guatemala.

En los resultados se estableció que la inclusión de todos los colaboradores en la cultura organizacional es considerado un factor relevante y beneficioso para ambas partes, patrono y trabajador, la inclusión impacta a la cultura organizacional de la institución, genera un nivel de compromiso, identificación y motivación en el personal outsourcing, no obstante implementar o modificar estrategias de inclusión requiere inversión de recursos económicos, materiales, humanos, tiempo, creatividad y estrategia; la misma conlleva una serie de resultados positivos, relevantes y contribuyen al óptimo funcionamiento, se fomenta un clima laboral sano e inclusivo, se construye una cultura de alto impacto para los clientes internos y externos.

Introducción

En la actualidad las instituciones bancarias se enfrentan a una multitud de desafíos al momento de contratar personal para las diferentes áreas de la institución, las creencias, hábitos, valores, costumbres y actitudes de los colaboradores son aspectos para considerar. En la presente investigación se ha desarrollado el tema: importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala, el cual incluye tres capítulos que son el resultado de dicha investigación.

En el primer Capítulo, se hace una descripción de todos los aspectos relacionados a los métodos y técnicas, con el fin de obtener la identificación del problema e identificar el objetivo de la investigación. En el segundo Capítulo, se ilustran las 12 gráficas que representan los resultados obtenidos de cada una de las preguntas formuladas para recabar la información de la población encuestada. En el tercer Capítulo, se abordan los hallazgos y análisis general de las respuestas obtenidas según las interrogantes planteadas en el instrumento de investigación aplicado.

Finalmente, se presentan las conclusiones con relación al tema seleccionado para la investigación científica, para mostrar el impacto y beneficios que representan la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de las instituciones bancarias de Guatemala.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas del siglo XXI han tenido que afrontar diferentes desafíos, en el ámbito tecnológico, regulaciones, cumplimiento de normas, inclusión, competitividad, finanzas y posicionamiento comercial, entre otros. Sin embargo, uno de los retos con mayor importancia está enfocado a la gestión del talento humano.

Los colaboradores ocupan un lugar muy importante dentro de la organización, por lo cual su percepción sobre la organización y la imagen que reflejan permiten una mejor experiencia en los clientes, El rol que en la actualidad representa el Talento Humano para las instituciones bancarias es muy significativo, por las actividades relacionadas a la economía del país, el personal evaluado, seleccionado y contratado para ocupar puestos dentro de las entidades bancarias, deberá de propiciar competitividad en el mercado financiero.

No obstante; en la actualidad, el departamento de recursos humanos del sistema bancario, con el fin de dotar a las intuiciones del personal necesario para cumplir con su marco estratégico mediante visión, misión, valores, metas, objetivos, normas y políticas internas, se ha visto en la necesidad de adoptar diferentes técnicas de contratación, tal como, contratación de personal por medio de contrato indefinido, temporal y reclutamiento outsourcing.

Guatemala cuenta con una amplia variedad de servicios que pueden utilizarse como outsourcing, este tipo de contratación se les facilita a las empresas. Siempre es un riesgo la contratación de nuevo personal, al momento de contratar una empresa se tiene la ventaja de tener una garantía sobre el trabajo que se va a recibir por parte de dicha empresa. Pero debe analizarse que esto afectará la cultura organizacional, debido a que son personas externas al proceso que se practica dentro de la empresa. La identificación, compromiso, lealtad y espíritu de servicio no se motivan de forma constante.

La motivación de un colaborador se integra de factores como realización personal, involucramiento laboral, comunicación entre los compañeros, autoridades, las condiciones laborales, la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional, puede generar cambios significativos en beneficio de las instituciones bancarias. Por la exclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional, la imagen de la institución, el clima laboral, las relaciones laborales, incumplimiento de normas, identificación, lealtad, y compromiso se ven afectados, aspectos que denotan la necesidad que la alta gerencia, trabaje de forma conjunta con el departamento de Recursos Humanos.

1.2 Pregunta de investigación

¿Por qué es importante implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer el impacto de la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer el efecto de la falta de inclusión en instituciones bancarias de Guatemala
- Determinar el nivel de importancia que representa para las instituciones bancarias la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional
- Analizar cuáles son las estrategias viables y efectivas para propiciar inclusión laboral en instituciones bancarias de Guatemala
- Identificar el impacto de la inclusión laboral en el clima, cultural, logro de objetivos e imagen corporativa.

1.4 Definición del tipo de investigación

Este estudio se caracteriza por ser del tipo cualitativo exploratorio descriptivo. Un estudio del tipo exploratorio es utilizado para examinar un tema que no ha sido estudiado a profundidad. El estudio exploratorio ofrece la posibilidad de investigar nuevos problemas, identificar conceptos y variables en relación al fenómeno estudiado. Las estrategias de inclusión de personal por medio de outsourcing dentro de una entidad bancaria es el fenómeno estudiado.

1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación es descriptiva y analítica. Para la recolección de datos se utiliza un cuestionario con opción múltiple, dirigido al personal externo de la institución bancaria y a colaboradores internos, nombrados en los puestos de directores, analistas, expertos, subjefe, jefe y supervisores, funcionarios que tienen a su cargo personal de planta y son encargados de supervisar el trabajo del personal outsourcing. Los resultados fueron recolectados, tabulados y analizados, con el fin de evidenciar el sentir de los encuestados con relación a la exclusión en la cultura organizacional.

Sampieri (2004) afirma que: “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92)

1.5 Sujeto de investigación

El talento humano a quien se dirige la investigación pertenece al área de seguridad, limpieza, asesoría técnica e informática. En estas áreas se evalúa tanto al personal interno como al tercerizado se utilizó una encuesta integrada por 12 preguntas, con el fin de determinar los factores de realización personal e involucramiento laboral. Este test, permitió conocer la situación actual con relación a la cultura organizacional de la institución, mediante cinco factores: realización persona, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los factores importantes son los primeros para cumplir con los objetivos de esta investigación.

La entidad bancaria está integrada por un total de 780 colaboradores, 458 del sexo femenino y 322 del sexo masculino, en el caso del personal outsourcing se tienen un nivel de contratación de 225 personas al año, todos del sexo masculino. Los sujetos de investigación se encuentran entre un rango de 20 a 60 años.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizó durante los meses de mayo a agosto de 2020, se elaboran todas las actividades relacionadas a la ejecución del artículo científico. En donde se incluye el plan de investigación por medio de revisiones bibliográficas, instrumentos de campo, delimitación del estudio, aprobación del trabajo de graduación, trabajo de campo, recolección de datos, tabulación de datos, elaboración de resultados, análisis de resultados y elaboración del informe final.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en una institución bancaria, la cual tiene cobertura en todo el territorio nacional, pero en este caso el estudio se dirige al centro financiero, ubicado en el departamento de Guatemala, municipio de Guatemala, en el centro de la ciudad de Guatemala.

Figura 1

Ubicación geográfica



Fuente: Google Maps, 2020

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de la muestra finita

En el estudio de esta investigación, el tamaño del universo es menor de 30,000 elementos, lo que hace que la formula a utilizar sea finita, en la que el nivel de confianza oscila en un 95% con un error muestral del 5%. Lo cual permite asignar valores para que p y q, sean 0.5, de una muestra piloto superior a 50 encuestas.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)} = \frac{96 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (96-1) + (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)} = 77$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

En esta ocasión la herramienta de investigación se trabajó por medio de un cuestionario, con el fin de evidenciar aspectos relacionados a la cultura organizacional e inclusión del personal outsourcing, basándose en la experiencia que tiene el personal dentro de la institución bancaria, las preguntas y respuestas del cuestionario fueron formuladas para colaboradores de planta y outsourcing, la encuesta se compartió por medio de: WhatsApp, Messenger, telegram y correo electrónico, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta, el instrumento se elaboró con la herramienta de docs.google.com.

(<https://docs.google.com/forms/d/1AlKsojM7dHaRWvhsF4Adx5WjPpvDAcAyMTeWQv2ABeM/edit>) aplicación que permite la administración de encuestas de forma personalizada.

1.9 Recolección de datos

El cuestionario utilizado para encuestar a los colaboradores de la entidad bancaria, fueron enviados por WhatsApp, Messenger, telegram y correo electrónico, por la situación que se vive con relación al COVID-2019, los medios de comunicación antes mencionadas son prácticos y rápidos para obtener una respuesta de forma segura.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectados los datos de las encuestas aplicadas, se realizó un análisis con respecto al conocimiento que tienen los colaboradores de planta y outsourcing, con relación a la inclusión laboral y la cultura organizacional que se vive dentro de la entidad bancaria, con el fin de apreciar las experiencias de ambas partes, en las respuestas obtenidas se puede notar la necesidad de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución. Para que el involucramiento y el estudio de las estrategias implementadas sean las necesarias para lograr la identificación, productividad y compromiso del personal externo, esto impactara en la productividad, servicio e imagen de la entidad bancaria.

Por otra parte, el talento humano de planta que fue encuestado ocupa cargos directivos, las respuestas obtenidas dejan conocer su sentir con relación al nivel de importancia en el tema de inclusión laboral del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

El total de encuestas enviadas fue de 77, contestadas 74, es decir que el 96% de colaboradores a quienes se les envió la encuesta, contestaron cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario. El detalle de los resultados recolectados se ilustra por medio de las siguientes gráficas:

Encuestas

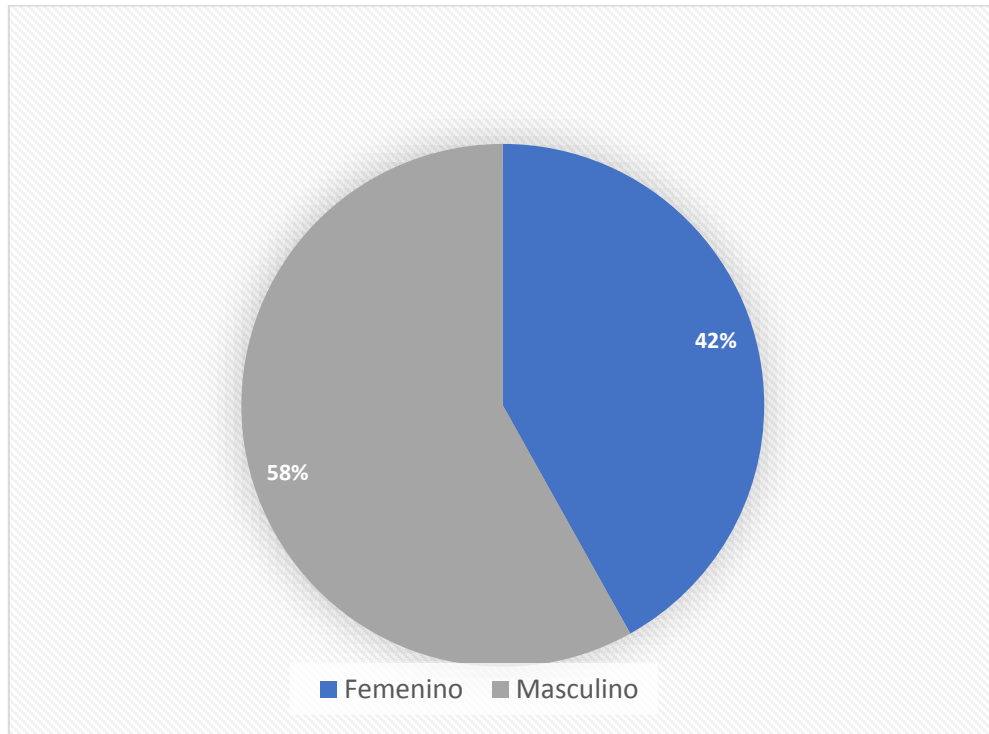
Las interrogantes abordadas en las encuestas fueron desarrolladas por áreas, con el fin de obtener aspectos relacionados a los objetivos de investigación.

En esta ocasión las doce preguntas se dividieron en tres grupos:

- Primer grupo: en la pregunta número uno y dos se abordaron puntos generales de los encuestados, tales como sexo y edad.
- Segundo grupo: de la pregunta número tres a la seis se cuestionaron aspectos laborales, entre ellos; relación, años, contratación y cargo laboral.
- Tercer grupo: de la pregunta número siete a la 12 se indagaron datos específicos sobre la inclusión y cultura organizacional.

¿Cuál es su sexo?

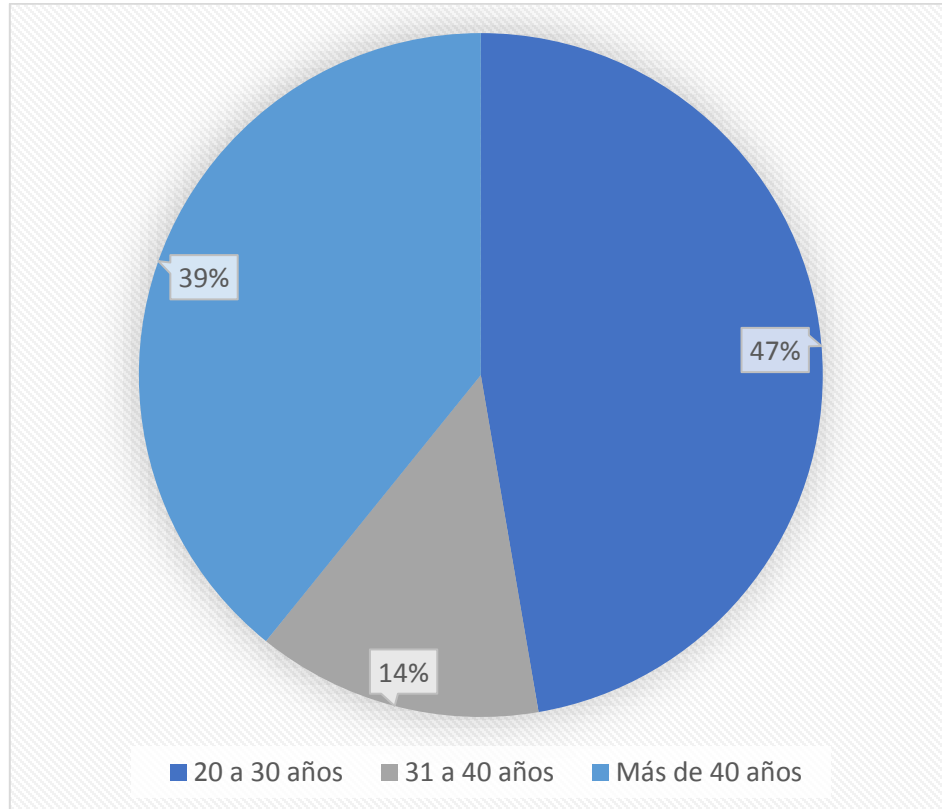
Gráfica No. 1



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Dentro de qué rango se encuentra su edad?

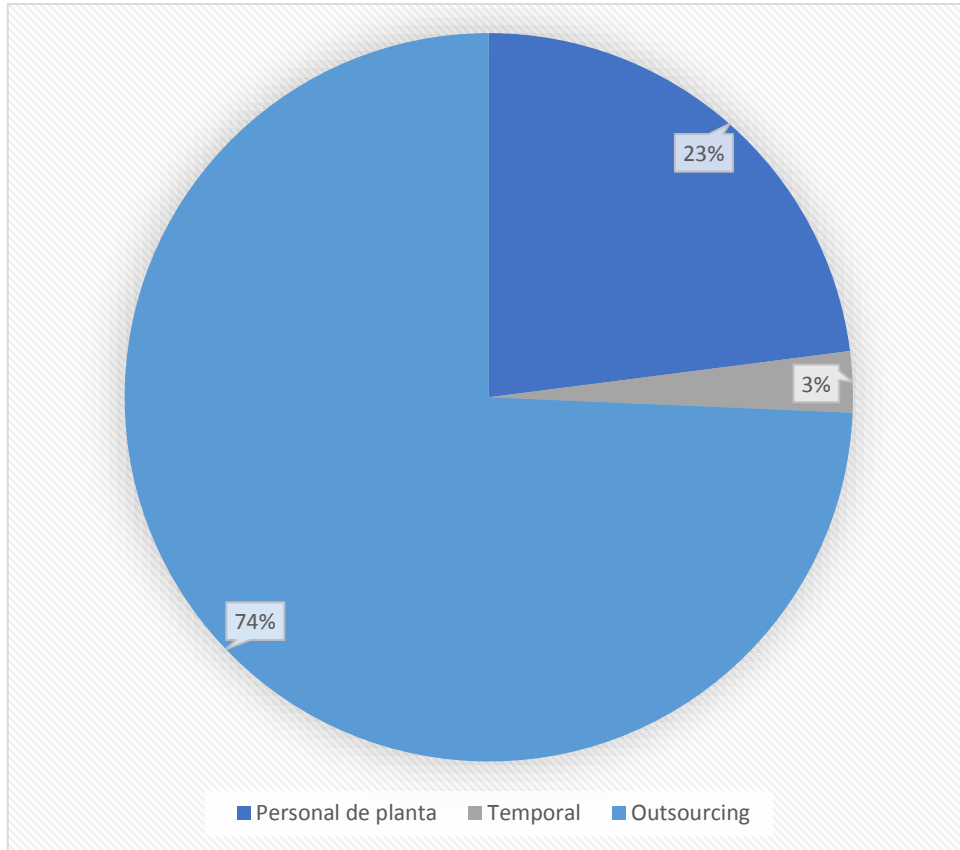
Gráfica No. 2



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Cuál es la relación laboral con la institución bancaria?

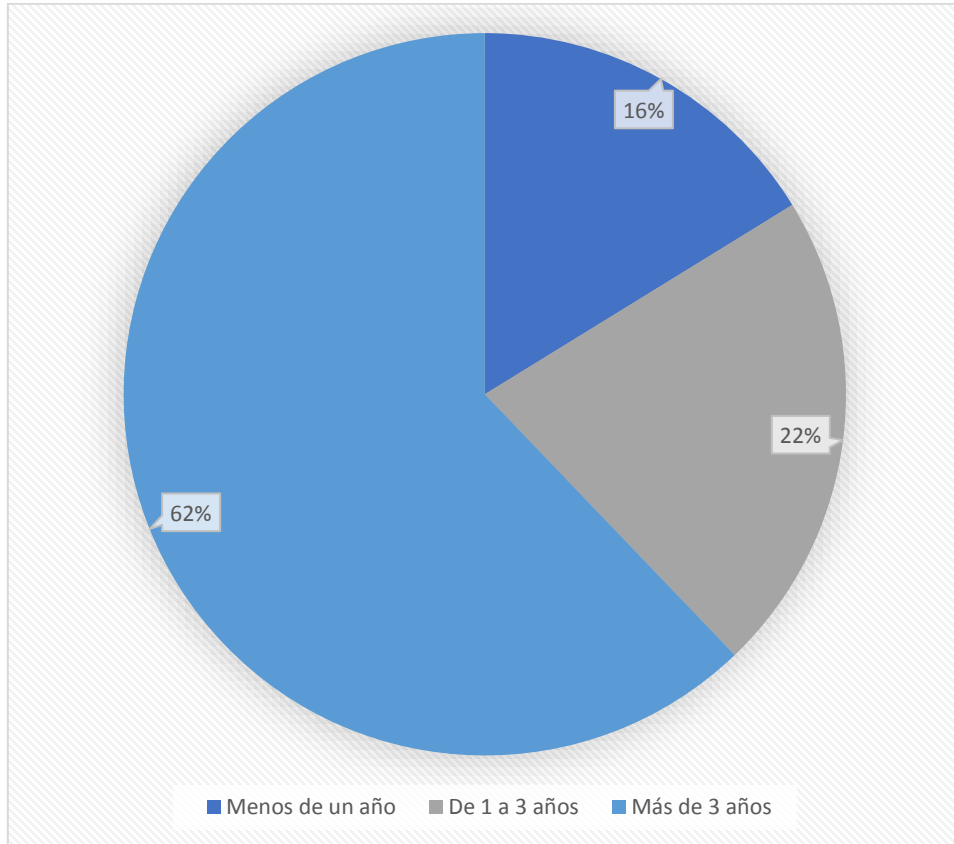
Gráfica No. 3



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Hace cuánto tiempo labora para la entidad bancaria?

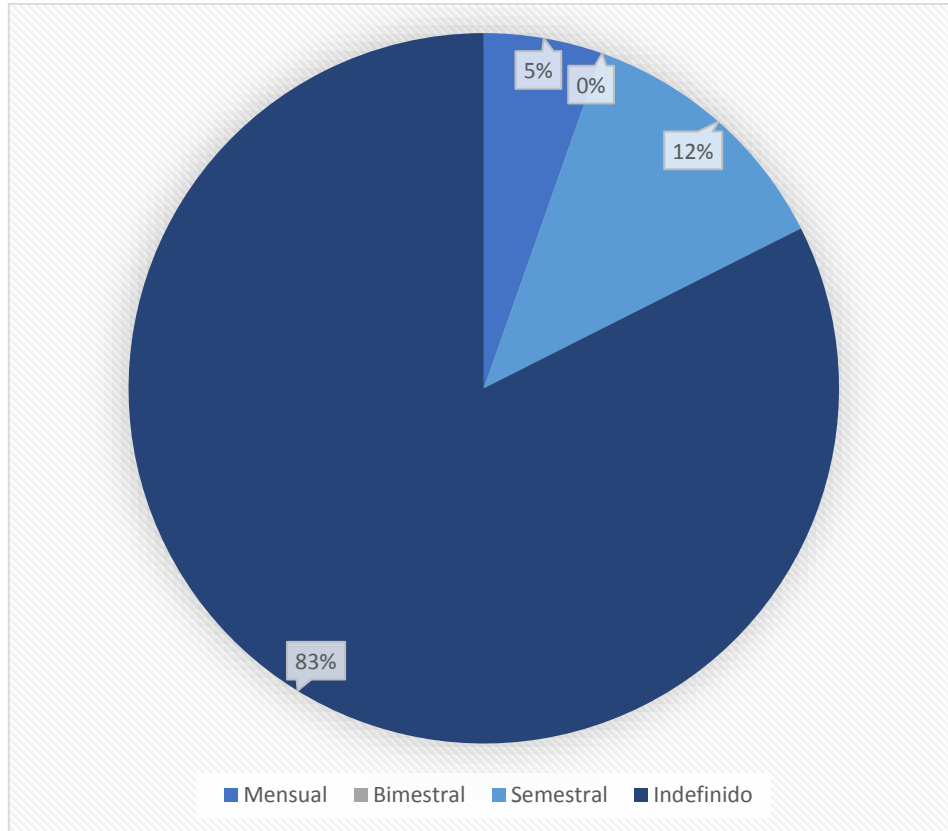
Gráfica No. 4



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Por cuánto tiempo se contrata a personal outsourcing en su área?

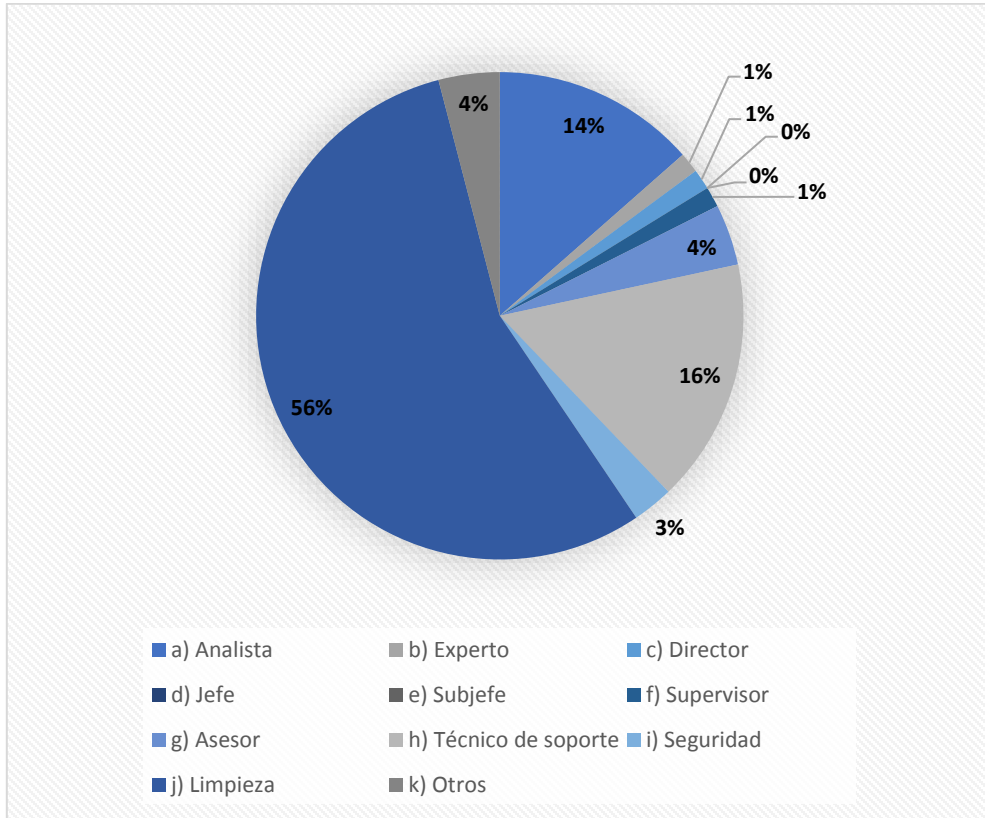
Gráfica No. 5



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Actualmente qué cargo desempeña dentro de la institución?

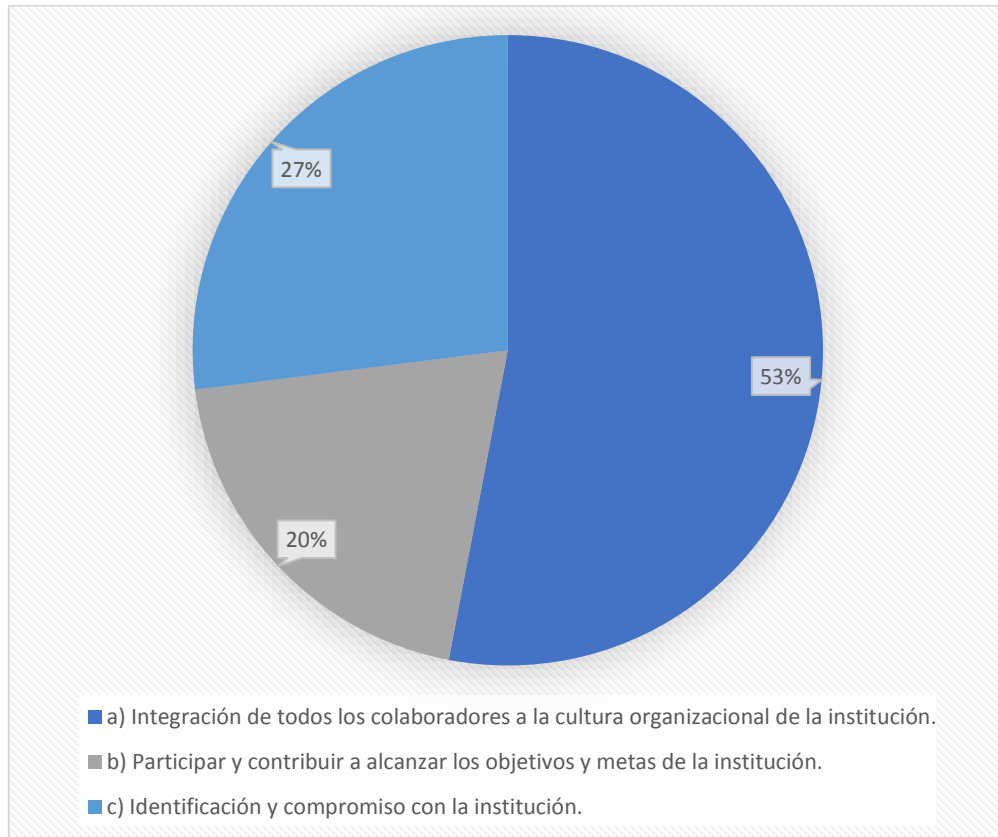
Gráfica No. 6



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Usted sabe en qué consiste la inclusión laboral?

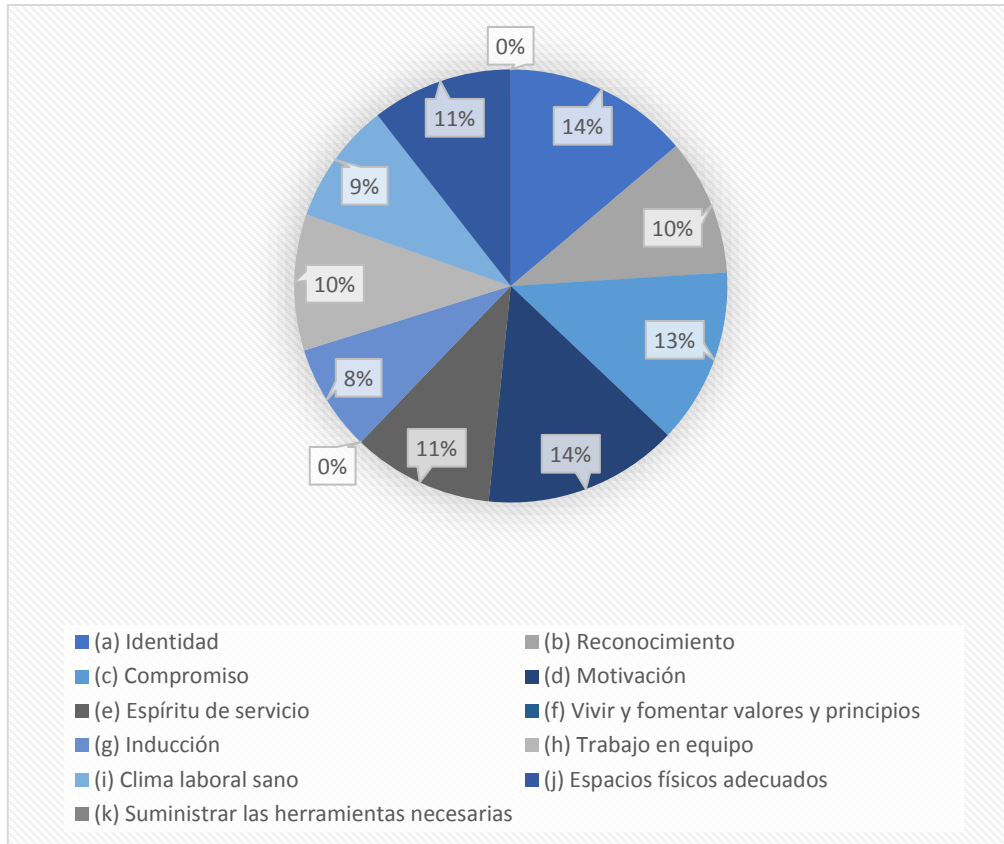
Gráfica No. 7



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Conoce usted cuales son los elementos claves de la cultura organizacional de la empresa para la que presta sus servicios laborales?

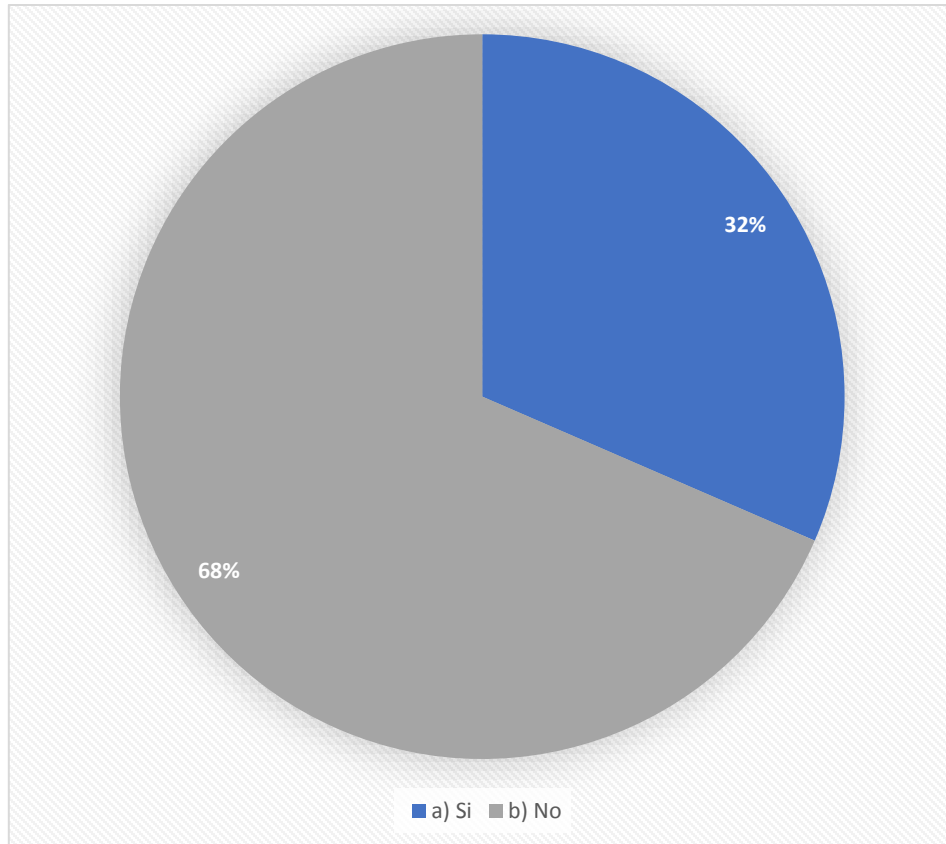
Gráfica No. 8



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Al incorporarse a la organización bancaria usted recibió inducción para darle a conocer la cultura organizacional?

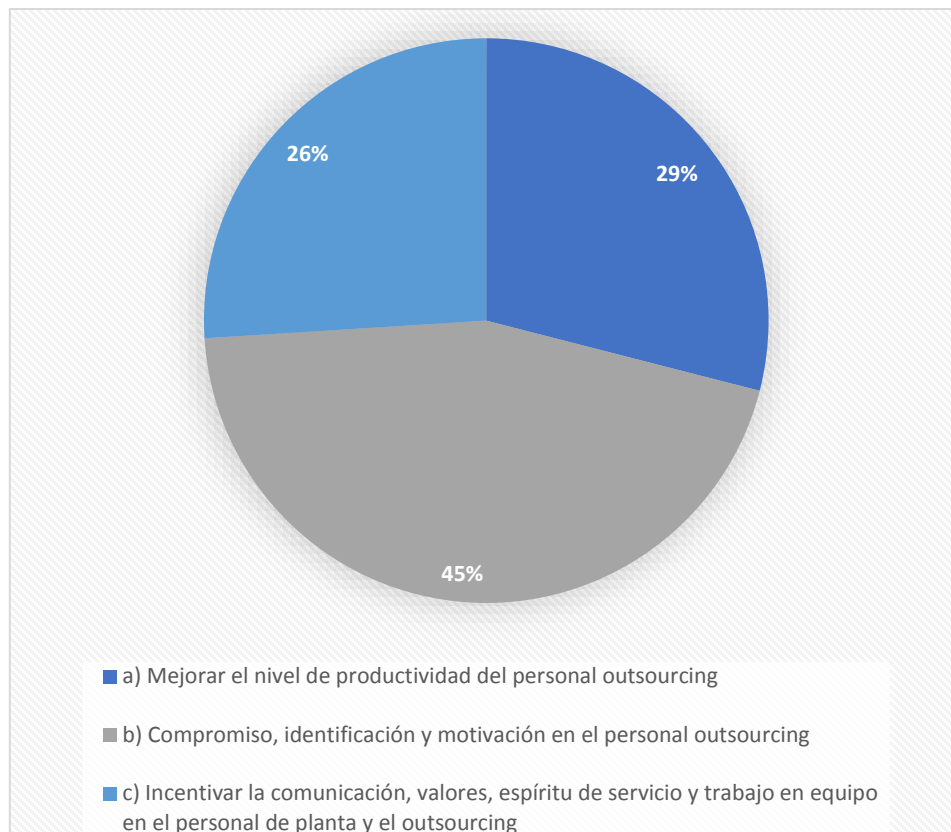
Gráfica No. 9



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Cuál considera que sería el impacto interno y externo, el implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución bancaria?

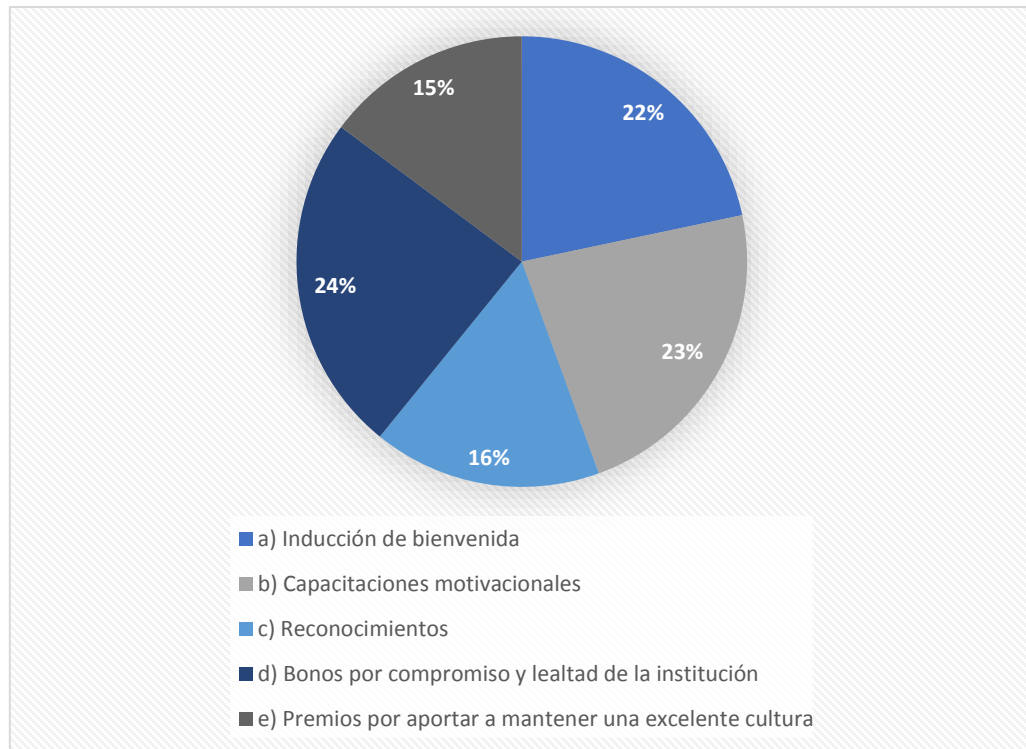
Gráfica No. 10



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Qué tipo de estrategias le gustaría implementar para la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución?

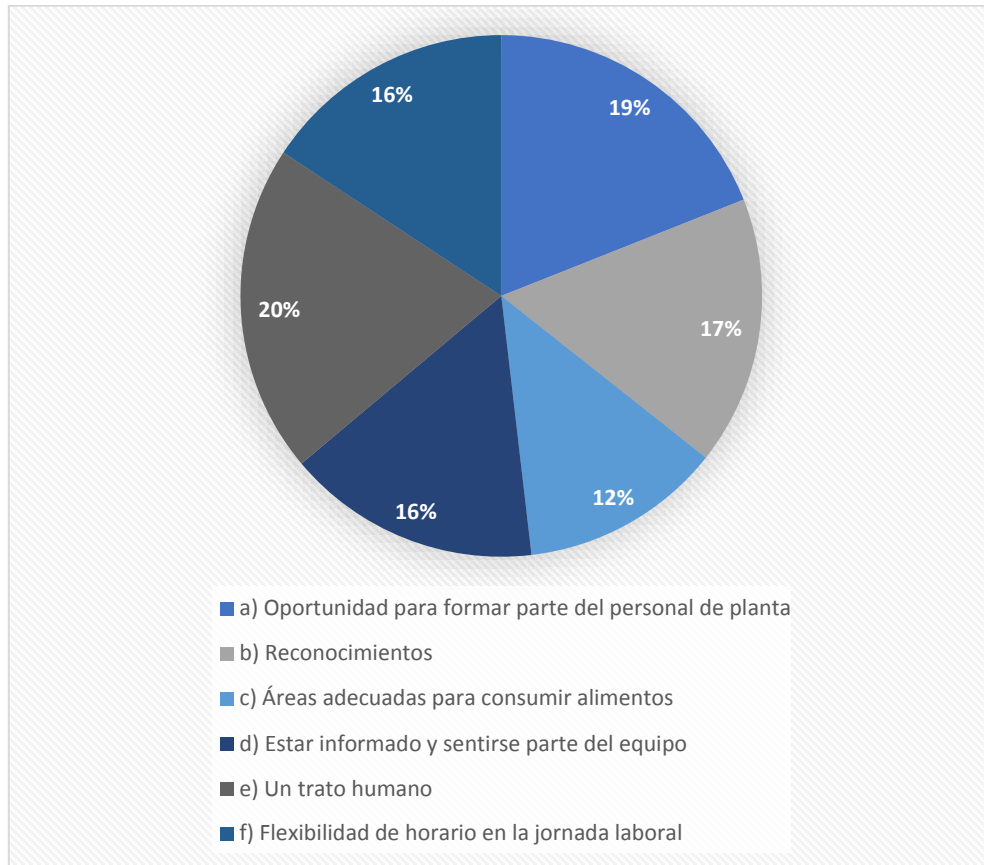
Gráfica No. 11



Fuente: elaboración propia, 2020

¿Qué le gustaría recibir para estar comprometido e identificado con la institución bancaria?

Gráfica No. 12



Fuente: elaboración propia, 2020

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Hernández & Atencio Cárdenas (2009) indican que: “El recurso humano es determinante en la calidad de servicio que se les da a los clientes” (p. 458)

Considerar la inclusión del personal outsourcing como parte fundamental para mejorar cultura organizacional de las entidades bancarias de Guatemala, es un aspecto muy significativo para la imagen, productividad y calidad de servicio.

Barquero Corrales (2005) señala que: “El elemento humano está presente en toda la actividad de la empresa, y el gerente o director que desee obtener resultados positivos necesita, de manera imprescindible, de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados” (p.21)

El conocimiento con relación al tema de cultura organizacional está muy claro tanto para personal interno como para el outsourcing, las instituciones bancarias practican en sus colaboradores de planta la cultura organizacional y en el caso del personal outsourcing son espectadores, sin embargo al momento de obtener los resultados de las encuestas aplicadas se puede notar que el talento humano contratado por medio de outsourcing si conocen el significado de cultura organizacional e identifican los elementos que la integran.

Andalucía Solidaria en su informe de inclusión describe:

Un proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida económica, social y cultural, un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven.

Claro está que cada una de las instituciones cuenta con su propia cultura organizacional, en el caso de la entidad bancaria encuestada, las personas de cargos directivos que contestaron la encuesta hacen notar que la inclusión laboral se basa en la integración de todos los colaboradores, por otra parte, coinciden en sus respuestas con relación a los elementos enfocados en el compromiso, trabajo en equipo e identidad son los que integran la cultura organizacional de la institución, situación que actualmente excluye al personal contratado en modalidad outsourcing.

Forbes México en su informe de outsourcing describe:

A nivel mundial los países China e India se han posicionado en distintas empresas por medio de procesos de outsourcing. Sin embargo, Costa Rica esta entre las 100 ciudades con mayor uso de contratación outsourcing a nivel mundial, en el puesto 13 para el año 2014 y en el puesto 11 para el año 2015. Guatemala durante los mismos años se encontró en la posición 92 y avanzó hasta el puesto 79 en 2015.

La modalidad de contratación outsourcing es utilizada en diferentes áreas de la empresa, por lo general en el área de seguridad, limpieza, informática, asesorías legales, contables, de auditoria, entre otras.

Rivo en su informe de externalización describe:

El outsourcing o externalización de actividades: tiene sus orígenes en E.E.U.U. en los inicios de los años sesenta. se ha identificado el outsourcing con la externalización de los servicios informáticos. Comúnmente utilizado y sin duda este tipo de contratación ha provocado el espectacular desarrollo de esta técnica de gestión en las últimas décadas, lo cierto es que el término no puede limitarse a un solo campo.

3.2 Hallazgos y análisis general

Una vez recolectados los datos de las encuestas aplicadas, se procedió a la tabulación y análisis de las respuestas obtenidas. El objetivo general de la investigación es el de establecer el impacto de la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala

Es oportuno señalar la muestra que fue tomada en cuenta para el desarrollo de la investigación, en esta ocasión las interrogantes incluidas en el instrumento de investigación fueron colaboradores de planta, dirigido a talento humano que ocupan cargos directivos: expertos, analistas, directores, jefes, subjefes y supervisores, en el caso del personal outsourcing los que ocupan puestos de: asesoría, técnico de soporte, seguridad, limpieza, entre otros cargos.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Género: 58% masculino y 42% femenino esto factor evidencia que predomina el género masculino, con el fin de crear un equilibrio laboral es oportuno en las contrataciones subsiguientes contratar damas, si la organización lo considera oportuno.

Edad: 47% de 20 a 30 años, 39% de 31 a 40 años y mayores de 40 años el 14% Este resultado evidencia que la fuerza laboral de la empresa objeto de investigación tiene una fuerza laboral joven, sin lugar a duda es un indicador relevante en la modalidad outsourcing.

Relación laboral: 74% forma parte del personal outsourcing, 23% personal de planta y 3% personal contratado por tiempo temporal. El 74% de colaboradores de la institución es contratada en modalidad tercerizada, lo que resalta la importancia de realizar procesos de inclusión efectivos, debido a que el impacto en el funcionamiento de la empresa es representativo.

Antigüedad: 62% de 3 años de laborar en la institución, 22% de 1 a 3 años laborales y el 16% menos de un año laboral. El estudio evidencia en esta fase que la empresa ofrece estabilidad laboral a pesar de la modalidad de contratación, se considera que este aspecto es positivo porque brinda seguridad laboral al colaborar y se construye prestigio y estabilidad a la entidad bancaria.

Como se puede notar en los resultados detallados, existe opinión de la fuerza laboral del sexo femenino y masculino, se confirma la variedad del rango de edades, en el caso de la relación laboral era necesario conocerla por el tipo de investigación y por otra parte la antigüedad permite conocer la experiencia y opiniones de personal antiguo y de reciente ingreso. El estudio evidencia que la institución bancaria no brinda inducción a los colaboradores contratados por outsourcing, factor que limita el nivel de compromiso e identificación con la institución.

El 53% de los colaboradores encuestados aseguraron que la inclusión laboral consiste en la integración de todos los colaboradores en la cultura organizacional de la institución, en las respuestas de las encuestas se conoce que para el talento humano, los elementos que integran la cultura organizacional son; Identidad, reconocimiento, compromiso, motivación, espíritu de servicio, inducción, trabajo en equipo, clima laboral sano y espacios físicos adecuados, no obstante es oportuno hacer énfasis en que los elementos de; suministrar las herramientas necesarias y el vivir y fomentar valores y principio no fueron considerados por el personal como elementos que forman parte importante de la cultura de la institución.

Las respuestas con relación a la interrogante en donde se incluyen 17 acciones que son significativas para la cultura organizacional se puede notar que todos los factores influyen para mejorar el rendimiento, identificación y compromiso por parte del personal outsourcing con la entidad bancaria.

Según el talento humano encuestado, los aspectos que menos influyen para que un colaborador este comprometido con la institución son: trabajo en equipo y compromiso.

Las respuestas obtenidas en las 12 preguntas planteadas en el instrumento de investigación dejan en evidencia, la necesidad que todos los colaboradores que prestan los servicios laborales para las entidades bancarias de Guatemala practiquen una cultura organizacional enfocada a retener, comprometer y motivar a todos los colaboradores.

Alles (2012) afirma que: “El capital humano es conocimiento, experiencia y competencias de las personas que integran la organización, considerado como factor valuable que integra el capital intelectual de la misma. (p.177)

3.3 Conclusiones

Luego del proceso de investigación, captación de información, análisis de los datos se concluye lo siguiente:

1. El estudio evidencia que en la institución bancaria objeto de investigación y análisis, no cuenta con el diseño de un plan estratégico de inclusión empresarial para el personal outsourcing, lo que afecta desde el inicio laboral, debido a que el 68% de las personas que se incorporan a la institución no reciben inducción, esto afecta el cumplimiento de políticas y reglamentos institucionales.
2. El proceso de inclusión es relevante para la institución bancaria, los resultados obtenidos de este estudio con el 45% de 74 colaboradores encuestados, aseguran que la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional puede considerarse como una estrategia para mejorar el prestigio, e identificación del personal externo con las instituciones bancarias de Guatemala.
3. La identificación entre el colaborador y la organización del proceso de inducción, comprometer a los colaboradores en cuanto a la visión misión, objetivo, metas, y todo lo inherente a la organización, esto aplicado desde el primer día laboral, realizar un método de motivación por feedback, reconocimiento e involucramiento institucional.
4. El impacto de la inclusión laboral en el clima, logro de objetivos, servicio al cliente e imagen se analiza por medio de la evaluación del desempeño, la cual es aplicada semestralmente, midiendo así los resultados de años anteriores y los obtenidos después de incluir en la cultura organizacional al talento humano contratado en modalidad outsourcing.

Referencias

Bibliográficas

- Alles, M.A. (2012). *Diccionario de términos de recurso humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Barquero Corrales, A. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (vol. 14). San José, Costa Rica: Universidad de Guanajuato.
- Hérmendez Samieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Digitales

- Andalucía Solidaria. (2020, 18 de junio). *Las fronteras de exclusión son amplias y diversas*. Recuperado de <http://ww.andaluciasolidaria.org/que-hacemos/inclusion-social>
- Forbes México. (2020, 27 de junio). *Outsourcing, el gran negocio de Centroamérica*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/outsourcing-el-gran-negocio-de-centroamerica/>
- Google Maps. (2020, 10 de julio). *Imágenes de mapas desplazables*. Recuperado de <https://www.google.com/maps/@14.6076334,-90.518579,17z>
- Hernández, J., A.C. & Atencio, E. (2020, 8 de julio). *Calidad de servicio y recursos humanos: caso de estudio tienda por departamentos*. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009
- Rivo López, E. (2020, 10 de julio). *Externalización: más allá de la subcontratación*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/565287.pdf>

Anexos

Anexo No. 1
Carta de solicitud



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión del Talento Humano

Guatemala, junio del 2020.

De manera respetuosa me dirijo a usted para exponer lo siguiente:

Mi nombre es Laura Elisa Ovalle González, soy estudiante de la Maestría de Gestión del Talento Humano, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Panamericana, con carné No. 201901770; y me encuentro en el proceso de elaboración del Artículo Científico, el cual tiene como objetivo principal, conocer el efecto que representa la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala.

Por lo expuesto, solicito su valiosa colaboración para responder el cuestionario adjunto, con el propósito de analizar y coadyuvar sobre el tema de inclusión en la cultura organizacional de la institución.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Laura Elisa Ovalle González
Carné No. 201901770

Anexo No. 2

Instrumento de investigación



Universidad Panamericana
Facultad de Ciencias Económicas
Maestría en Gestión del Talento Humano

Artículo Científico

Importancia de implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de instituciones bancarias de Guatemala.

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Indicaciones: Agradeceré leer detenidamente las interrogantes planteadas, así como las diferentes opciones de respuestas, por favor marcar con una “X” la opción que considere correcta de acuerdo a su experiencia.

1. ¿Indique su sexo?

a) Masculino

b) Femenino

2. ¿Dentro de que rango se encuentra su edad?

a) 20 a 30 años

b) 31 a 40 años

c) Más de 40 años

3. ¿Cuál es su relación laboral con la institución bancaria?

a) Personal de planta

b) Temporal

c) Outsourcing

4. ¿Hace cuánto tiempo labora para la entidad bancaria?

a) Menos de un año

b) 1 a 3 años

c) Más de 3 años

5. ¿Por cuánto tiempo se contrata a personal de outsourcing en su área?

a) Mensual

b) Bimestral

c) Semestral

d) Indefinido

6. ¿Actualmente qué cargo desempeña dentro de la institución?

- a) Analista
- b) Experto
- c) Director
- d) Jefe
- e) Subjefe
- f) Supervisor
- g) Asesor
- h) Técnico de soporte
- i) Seguridad
- j) Limpieza
- k) Otros

7. ¿Usted sabe en qué consiste la inclusión laboral

- a. Integración de todos los colaboradores a la cultura organizacional de la institución.
- b. Participar y contribuir a alcanzar los objetivos y metas de la institución.
- c. Identificación y compromiso con la institución

8. ¿Conoce usted cuales son los elementos claves de la cultura organizacional de la empresa para la que presta sus servicios laborales?

- (a) Identidad
- (b) Reconocimiento
- (c) Compromiso
- (d) Motivación
- (e) Espíritu de servicio
- (f) Vivir y fomentar valores y principios
- (g) Inducción
- (h) Trabajo en equipo
- (i) Clima laboral sano
- (j) Espacios físicos adecuados
- (k) Suministrar las herramientas necesarias

9. ¿Al incorporarse a la organización bancaria usted recibió inducción para darle a conocer la cultura organización?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuál considera que sería el impacto interno y externo, el implementar estrategias de inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución bancaria?

- a) Mejorar el nivel de productividad del personal outsourcing
- b) Compromiso, identificación y motivación en el personal outsourcing.
- c) Incentivar la comunicación, valores, espíritu de servicio y trabajo en equipo en el personal de planta y el outsourcing

11. ¿Qué tipo de estrategias le gustaría implementar para la inclusión del personal outsourcing en la cultura organizacional de la institución?

- a) Inducción de bienvenida
- b) Capacitaciones motivacionales
- c) Reconocimientos
- d) Bonos de productividad

12. ¿Qué le gustaría recibir para estar comprometido e identificado con la institución bancaria?

- a) Oportunidad para formar parte del personal de planta
- b) Reconocimientos
- c) Áreas adecuadas para consumir alimentos.
- d) Un trato humano
- e) Respetar la jornada laboral

Gracias por su tiempo, se agradece mucho su participación y apoyo en responder esta encuesta.

Anexos No. 3

Constancia de respuestas obtenidas



Fuente: Ovalle, 2020. Imagen de Google Formularios