



Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas

**Aplicación de Procesos de Integración de Personal para elevar el desempeño  
organizacional de las empresas del sector secundario y terciario del área  
metropolitana de las zonas 4 y 9 de la ciudad capital**

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Oglis Humberto Pérez López

Guatemala, febrero 2021

**Aplicación de Procesos de Integración de Personal para elevar el desempeño organizacional de las empresas del sector secundario y terciario del área metropolitana de las zonas 4 y 9 de la ciudad capital**

(Artículo Científico-Trabajo de Graduación)

Oglis Humberto Pérez López

Lic. Axel Ramírez (**Asesor**)

Lic. Edber López (**Revisor**)

Guatemala, febrero 2021

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cóbar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

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

**Lic. Samuel Aron Zabala Vásquez**  
Coordinador



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON. A03-PS.01.2021

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 19 DE ENERO DE 2021  
DICTAMEN

**Tutor:** Licenciado Axel Helmer Ramírez Barrios  
**Revisor:** Licenciado Edber Osinaldo Barrios Hernández  
**Carrera:** PEI En Administración De Empresas

**Artículo titulado:** "Aplicación de Procesos de Integración de Personal para elevar el desempeño organizacional de las empresas del sector secundario y terciario de área metropolitana de las zonas 4 y 9 de la ciudad capital"

**Presentado por:** Oglis Humberto Pérez López.

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

**En el grado de:** Licenciado.

M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 11 de Agosto del 2018

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **Aplicación de procesos de integración de personal para elevar el desempeño organizacional de las empresas del sector secundario y terciario del área metropolitana de las zonas 4 y 9 de la ciudad capital.** Realizada por la estudiante Oglis Humberto Pérez López, Carné # 201801286 estudiante en la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la asesoría de la misma, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendiendo por este medio dictamen aprobado, así como ofrecerme para cualquier aclaración adicional.

Me suscribo de ustedes.

  
Lic. Axel Helmer Ramirez Barrios  
Colegiado 16180  
Asesor

Guatemala, 8 de Noviembre de 2018

Señores:

**Facultad de Ciencias Económicas**

**Universidad Panamericana**

Ciudad, Guatemala

Estimados señores:

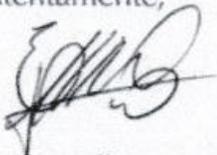
Es un gusto saludarlos y desearles éxitos en sus actividades.

En relación a la revisión de Artículo Científico titulado "**Aplicación de Procesos de Integración de Personal para elevar el desempeño organizacional de las empresas del sector secundario y terciario del área metropolitana de las zonas 4 y 9 de la ciudad capital**", realizado por el alumno **Oglis Humberto Pérez López**, con carné No. **201801286**, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, observando que cumple con todos los requerimientos establecidos en el reglamento de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, me permito extender el **dictamen de aprobado** para que pueda continuar con el proceso correspondiente.

Cualquier consulta al respecto no duden en hacérmelo saber.

Atentamente,



**M.A. Edber Osvaldo Barrios Hernández**

Colegiado No. 16,330

## **Dedicatoria**

### **Al creador**

Por demostrar que unidos se puede lograr los objetivos que nos trazamos alcanzar.

### **A los compañeros**

Agradecerles infinitamente por compartir conmigo y el apoyo incondicional que me brindaron para culminar mis metas y alcanzar mi sueño como profesional.

### **A mis padres**

Por ser la luz que ilumino mí camino para poder realizar el sueño, alcanzar mis metas y para protegerme, brindarme sabiduría, entendimiento, sobre todo fe para seguir adelante.

DE DIOS ES LA SABIDURIA Y LA PRACTICA ES DEL HOMBRE

# Contenido

<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	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	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujetos de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Determinación de la muestra	3
1.7.1 Definición de la muestra	3
1.7.2 Empleo muestra infinita	4
1.8 Definir instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
<b>Capítulo 2</b>	7
<b>Resultados</b>	7
2.1 Presentación de resultados	7
<b>Capítulo 3</b>	17
<b>Discusión y conclusiones</b>	17
3.1 Extrapolación	17

3.2	Hallazgos y análisis general	20
	Conclusiones	21
	<b>Referencias</b>	22
	<b>Anexos</b>	23

## **Abstract**

En el presente artículo se exhibieron los resultados de las organizaciones donde enfocan la efectividad de los procesos básicos dentro del área de recursos humanos, parte de estos la selección de personal, que ayuda a predecir el puesto laboral. Se presentan, interpretan y discuten los datos obtenidos, se determina la relación existente entre selección y desempeño laboral, se concluyó que al mejorar el proceso de selección también aumentaría el nivel de desempeño de los colaboradores.

## **Introducción**

Actualmente dentro de las organizaciones, existen diversos procesos que se relacionan de manera directa o indirecta con el desempeño laboral de los colaboradores, entre estos se encuentran, el clima organizacional, los estándares laborales, la calidad total, los planes de capacitación y desarrollo, principalmente la selección de personal. En Guatemala las compañías tienen como objetivo gestionar el talento de las personas de tal manera que estas se vean involucradas y trabajen de acuerdo a las necesidades de la empresa, para alcanzarlo el primer proceso que se debe realizar es una efectiva evaluación del desempeño de los empleados posteriormente a este se realizan otros procesos de gestión de talento humano que harán que el colaborador tenga un desarrollo exitoso.

Por tal motivo la presente investigación describe el problema actual de todas las empresas y factores como la integración y desempeño dentro de la compañía; también se llega a la conclusión que las capacitaciones constantes de los trabajadores, ayudan al empleado a realizar de mejor manera las actividades diarias.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

Las empresas del sector secundario y terciario de la ciudad de Guatemala, son de gran importancia en la economía del país. El sector de servicios ha crecido a una gran velocidad a través de los call centers y otras que operan a través de outsourcing tales como de seguridad, limpieza, entre otros. Mientras que el sector secundario, que se dedica a la transformación de las materias primas en productos terminados, es decir, empresas industriales, aportan miles de empleos a mano de obra calificada y no calificada, dependiendo de los puestos en la estructura organizacional de una empresa.

Muchas de las empresas antes mencionadas van saliendo avantes en el mercado de una manera empírica, a excepción a aquellas que han logrado certificaciones ISO, HACCP, entre otras, que las hace competitivas en mercados internacionales y que a la vez se basan en procesos para satisfacer las necesidades de las partes interesadas o involucradas durante el desarrollo de sus actividades, es decir, clientes, proveedores, socios, colaboradores, gobierno. Pero la gran mayoría de las organizaciones no tienen estos enfoques lo que limita su capacidad de crecimiento al no tener desarrollados procesos que van íntimamente ligados a la búsqueda de la calidad, dentro de los cuales se puede mencionar el de integración del recurso humano, más conocido, dentro del proceso administrativo, como la integración de personal.

Al desarrollar un proceso eficiente del reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación, las empresas estarían asegurando, en un alto porcentaje, el éxito de sus organizaciones en un mercado que cada vez es más agresivo y competitivo, razón por la cual se decide realizar la investigación para determinar cómo se está desarrollando dicho proceso en las compañías de dichos sectores.

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Qué efectos genera el proceso de selección de personal dentro de las organizaciones del sector secundario y terciario de las zonas 4 y 9 de la ciudad de Guatemala?

## **1.3 Objetivos de investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo realizan el proceso de reclutamiento y selección de personal para el área de atención al cliente en las empresas terciarias y secundarias en la ciudad de Guatemala.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Conocer cuáles son los mecanismos de reclutamiento que utilizan las empresas, de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización
- Determinar si las empresas cuentan con herramientas psicológicas que garanticen un proceso de selección de acuerdo al perfil requerido
- Indagar si las empresas cuentan con fuentes externas de reclutamiento

## **1.4 Definición del tipo de investigación**

### **1.4.1 Investigación descriptiva**

El diseño de la investigación descriptiva es un método efectivo para la investigación de temas específicos y como un antecedente a los estudios cuantitativos, permiten describir la investigación en la que se utilizan características del fenómeno, sujeto o población a estudiar. El estudio se llevará a cabo a través de la investigación descriptiva, concluyente, no probabilística por conveniencia, se utilizará la encuesta como herramienta de recolección de datos con diferentes escalas de medición.

## **1.5 Sujetos de investigación**

La investigación se realizará a los colaboradores del área de recursos humanos tanto hombres y mujeres del nivel diversificado, con edades de 21 años en adelante, algunos casados, solteros, que laboran en empresas secundarias y terciarias de la zona 4 y 9 de la ciudad capital, para identificar el desarrollo del desempeño e integración y sus efectos de motivación dentro de la organización.

## **1.6 Alcance de la investigación**

Los resultados de la investigación, pretenden dar cumplimiento a los objetivos generales y específicos, a través de las encuestas realizadas a los colaboradores que trabajan en el departamento de recursos humanos de las empresas antes mencionadas ubicadas en las zonas 4 y 9 del área metropolitana de la ciudad de Guatemala.

### **1.6.1 Temporal**

La recolección de datos dará inicio en el mes de Abril y Mayo del año 2018.

### **1.6.2 Geográfico**

La siguiente investigación se realizará en las empresas terciarias y secundarias ubicadas de la zona 4 y 9 de la ciudad de Guatemala.

## **1.7 Determinación de la muestra**

### **1.7.1 Definición de la muestra**

En la presente investigación se tomará la muestra de población infinita no probabilística, enfocada a las empresas del ramo secundario y terciario ubicadas en las zonas 4 y 9 de la ciudad capital.

### 1.7.2 Empleo muestra infinita

Se aceptará un nivel de confianza de 93% y representado por el valor en la tabla Z en una distribución normal del área bajo la curva que es de 1.81, requiere una probabilidad de éxito de 0.5, fracaso de 0.5 y un 0.8 de error.

Cálculo de la muestra para poblaciones infinitas:

Z= nivel de confianza

P= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

e= error de muestreo

n= población

Z=	1,81
p=	0,5
q=	0,5
e=	0,08
n=	128

$$n = \frac{Z^2 (p * q)}{e^2}$$

$$n = \frac{1,81^2 (0,5 * 0,5)}{0,08^2}$$

Al resolver la fórmula se obtiene un resultado de 128 que representará a las personas a encuestar.

## **1.8 Definir instrumentos de investigación**

Para la investigación de campo se utilizarán las encuestas para examinar el desempeño de los colaboradores de las empresas objeto de estudio, la cual cuenta con 10 preguntas dicotómicas y multicotómicas de selección única y múltiple, con escalas nominal, rangos y likert. Los resultados se representarán por medio de estadística descriptiva con gráficas de pie y barras.

“La investigación científica, generalmente, encuentra sustentados sus hallazgos en datos recolectados de la realidad. Uno de los instrumentos empleados con mayor frecuencia, es el cuestionario. Por lo cual, si se va emplear este instrumento en la recolección de información, es imprescindible conocer las pautas para su correcta elaboración y aplicación. De allí que, el propósito de este artículo es orientar a los investigadores en su diseño y construcción, así como exponer detalles sobre su clasificación y tipos de cuestionarios que pueden emplearse” (Corral, 2010).

## **1.9 Recolección de datos**

La recolección se realizará a través de correr las encuestas a los sujetos definidos en las empresas previamente establecidas durante los meses de abril y mayo de este año. Dichos instrumentos se presentarán a los encuestados de forma física y virtual.

“La recolección de datos es una etapa crítica de la planificación y aplicación de un estudio. Si está es superficial o tendenciosa, o está incompleta, el análisis de los datos se dificulta y el reporte de investigación termina con una calidad muy deficiente”. (Varkevisser, pathmanathan, & Brownlee, 2011, pág. 155)

## **1.10 Procesamiento y análisis de datos**

Concluida la etapa de recolección de datos se iniciará la fase de procesamiento por medio de una tabulación en Excel y análisis univariado de los mismos, utilizando gráficas de pie y de barras para representar lo que revelan los datos recolectados y así verificar el significado cuantitativo y cualitativo que permita evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados.

“El intento de proporcionar una definición precisa de los datos de investigación es todo un reto, ya que implica adaptarse al contexto en el que se hace la pregunta. Los datos de investigación comprenden un área muy amplia (todas las disciplinas) y por ello la definición puede variar en relación con los planteamientos”. (Couto Corrêa, 2016).

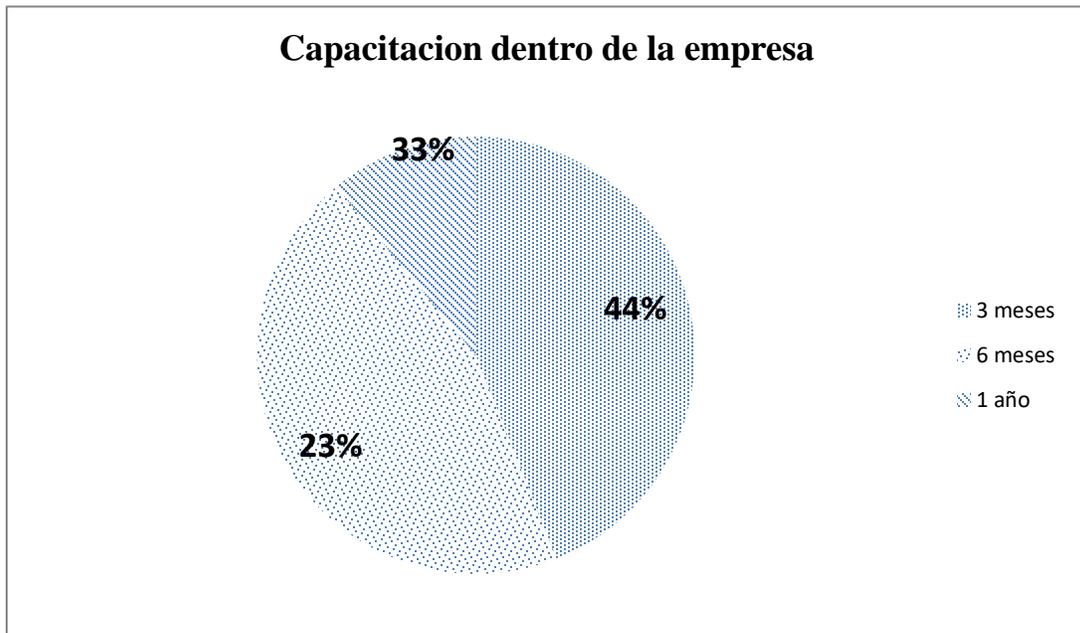
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1

1. ¿En su empresa, cuantas veces recibe capacitación para su desempeño dentro de la organización?



Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 56 personas indican que reciben capacitación cada 3 meses, 42 indican que cada 6 meses y 30 dicen que cada año.

Gráfica No. 2

2. ¿El nivel de su desempeño a que se debe?

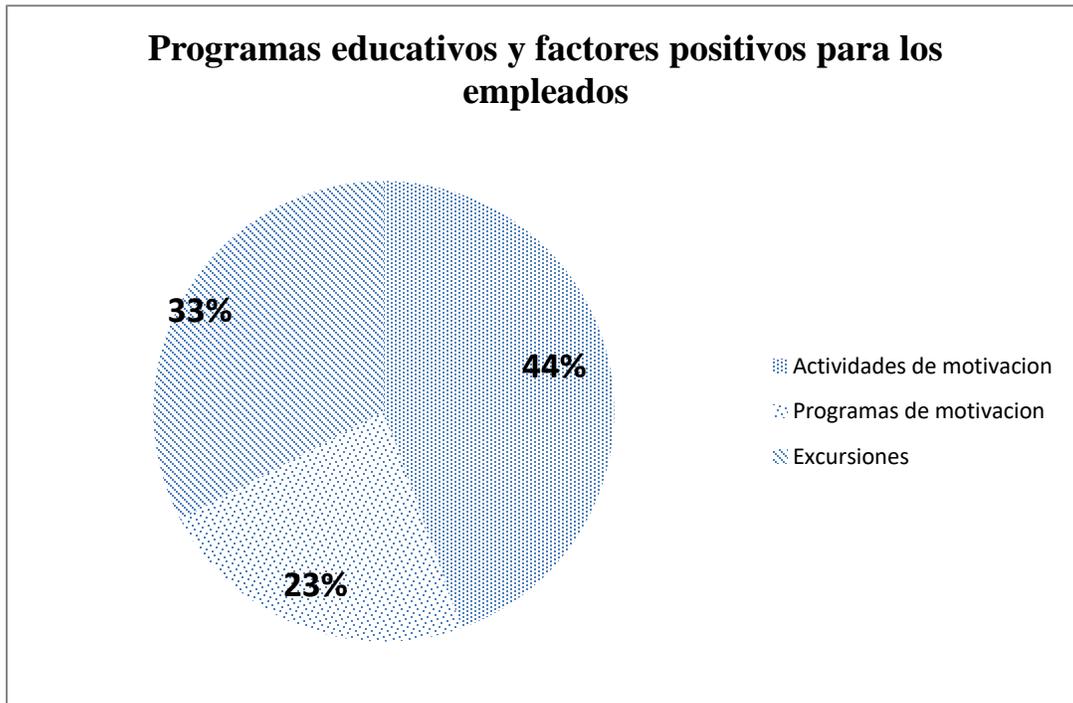


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 56 personas indican que el desempeño se debe a sus buenas relaciones personales, 30 indican que se debe a su actitud y 42 dicen que le está remunerando bien.

Gráfica No. 3

3. ¿Qué programas educativos u otros factores necesitan los empleados para cumplir sus objetivos?

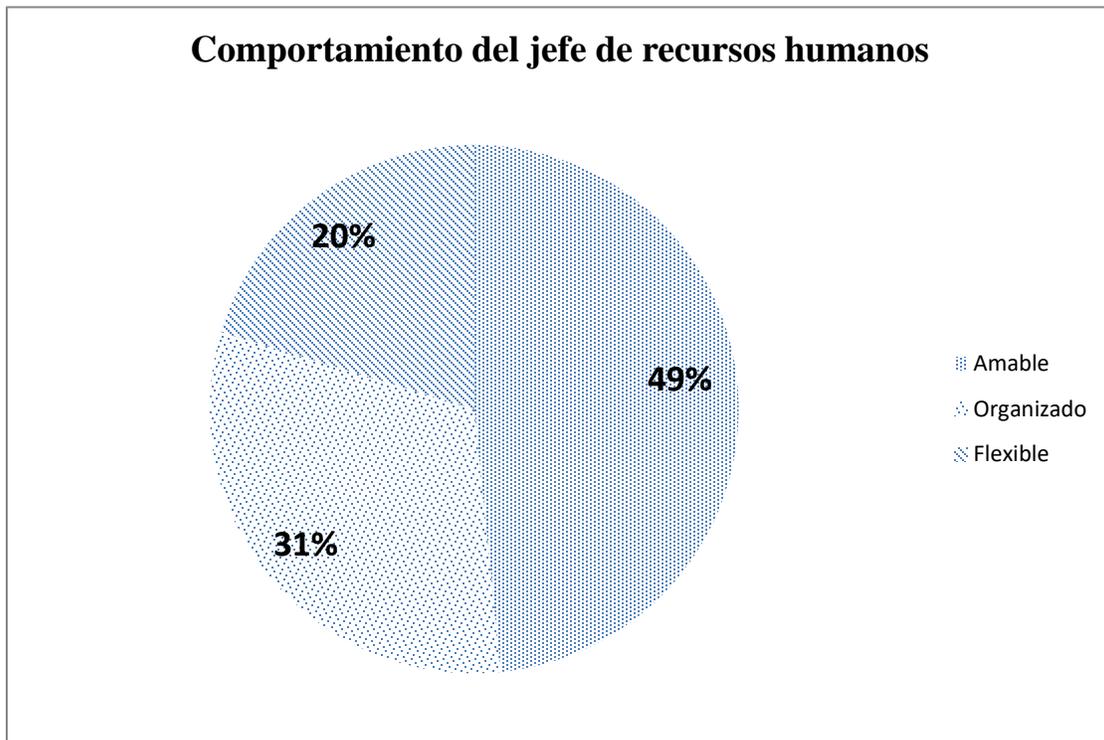


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 56 personas indican que para cumplir sus objetivos necesitan actividades de motivación dentro de la organización, 30 indican que deben ser programas de motivación y 42 dicen requieren de excursiones.

Gráfica No. 4

4. ¿Cómo considera usted que debe ser un jefe de recursos humanos?

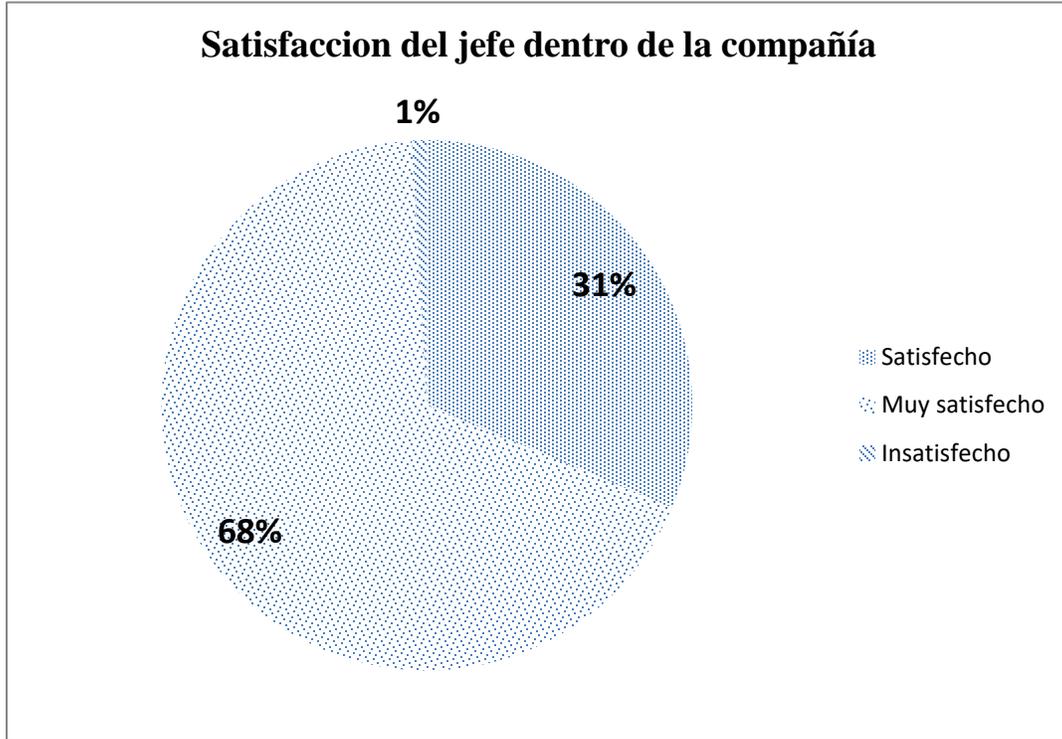


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 63 personas indican que consideran que el comportamiento de un jefe de recursos humanos debe ser amable, 40 indican organizado y 25 dicen que tiene que ser flexible.

Gráfica No. 5

5. ¿Nivel de desempeño del jefe superior?

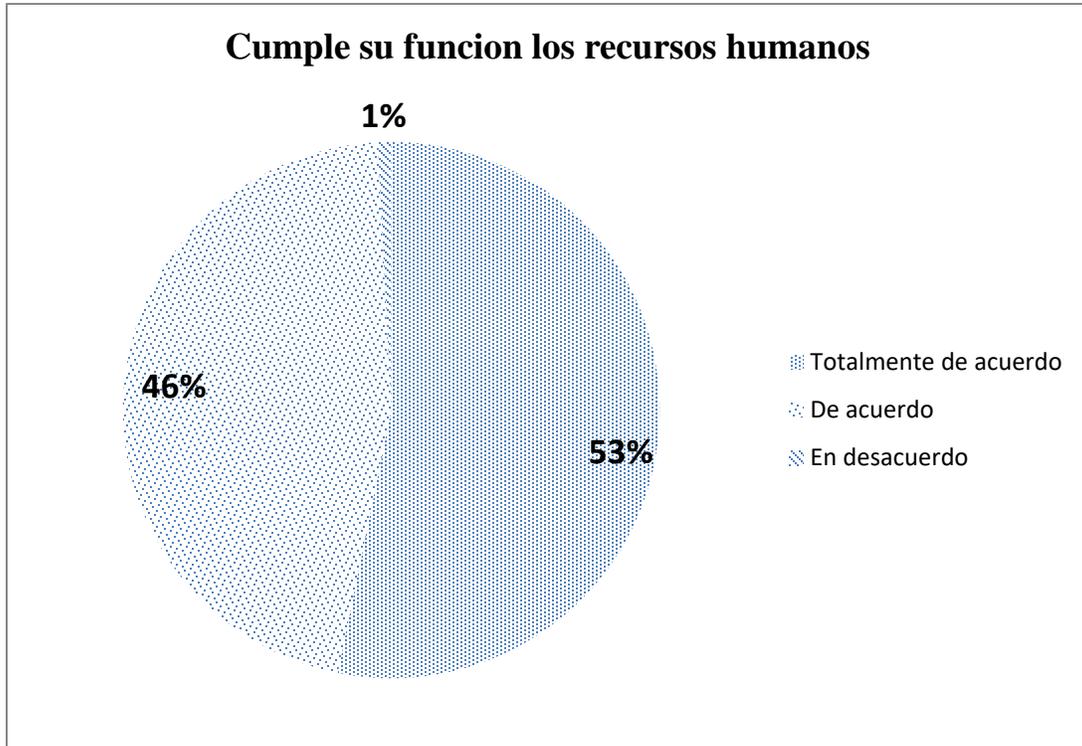


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 40 personas indican que se sienten satisfechas con el desempeño del jefe superior, 87 indican que se sienten muy satisfechas y 1 persona dice estar insatisfecha.

Gráfica No. 6

6. ¿Recursos humanos cumple satisfactoriamente su función?

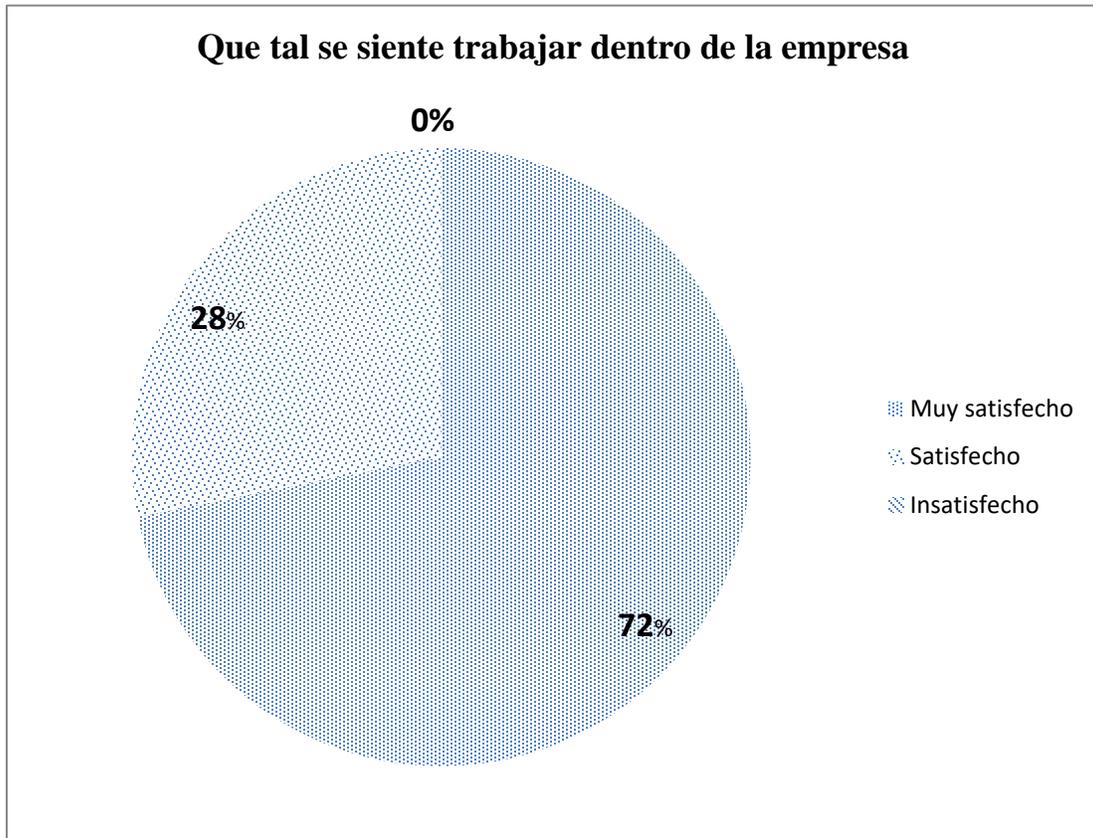


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 68 personas indican que están totalmente de acuerdo con que el departamento de recursos humanos cumple su función dentro de la organización, 59 indican que están de acuerdo y 1 persona dice que están en desacuerdo.

Gráfica No. 7

7. ¿Qué tan satisfecho se siente de ser parte de una gran empresa?

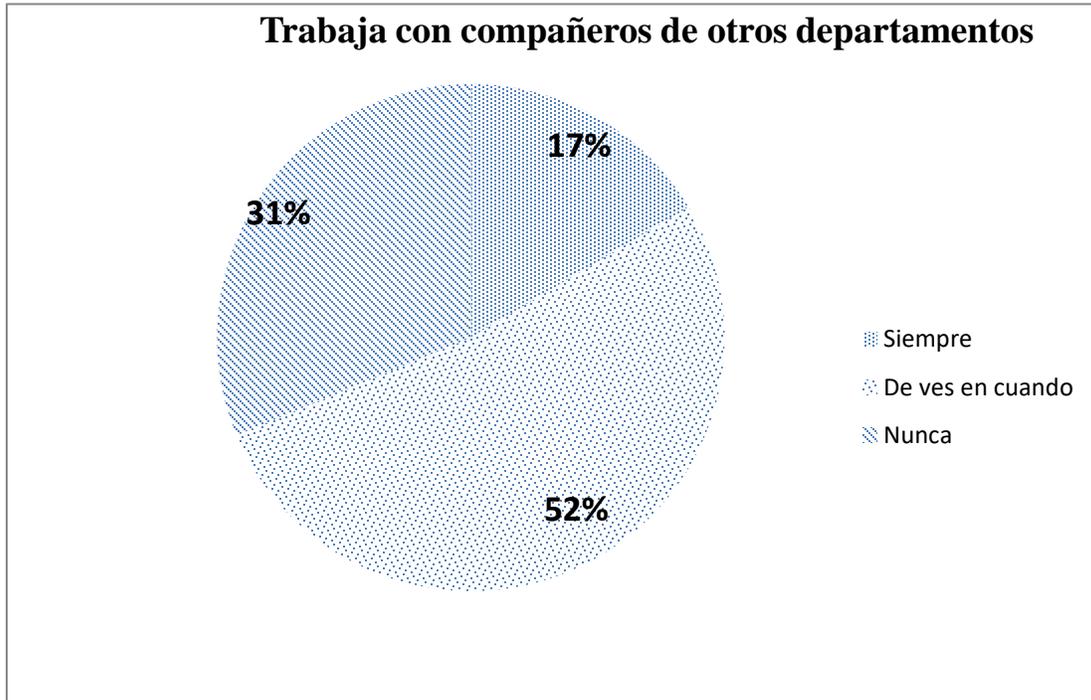


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 92 personas indican que se sienten muy satisfechos de trabajar en una gran empresa, 36 indican que están satisfechos, ninguna persona indico estar insatisfecha.

Gráfica No. 8

8. ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando se lo solicita?

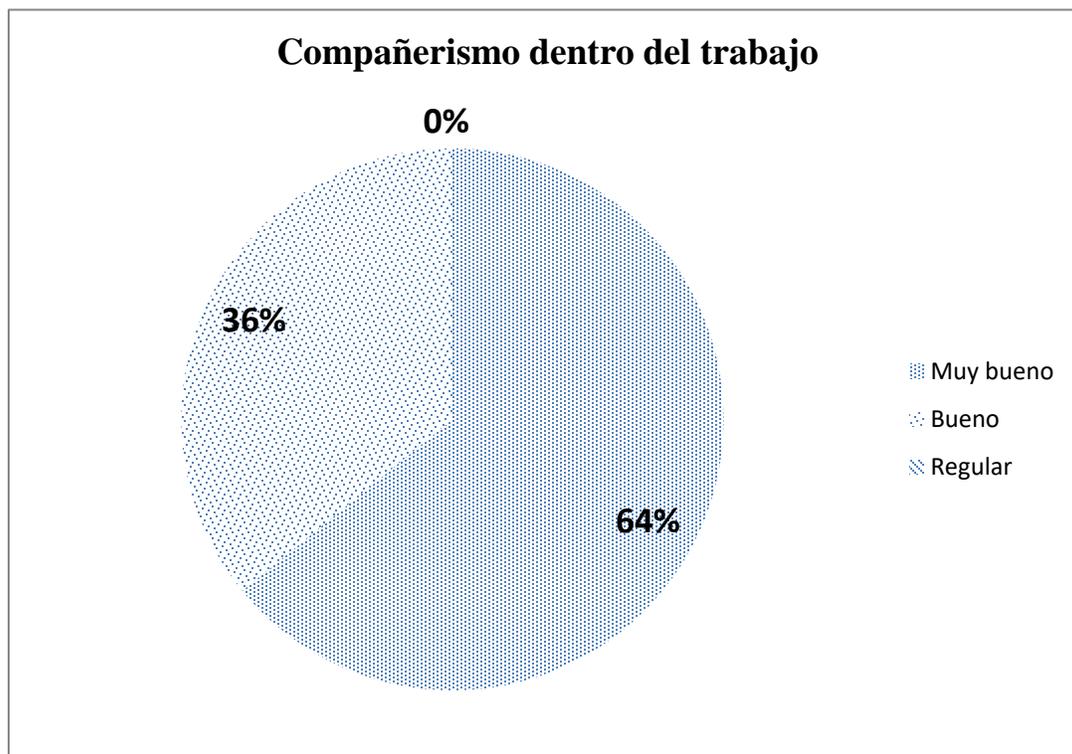


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 22 personas indican que reciben siempre ayuda y asesoría de los compañeros de otras áreas dentro de la organización, 67 indican que de vez en cuando y 40 dicen que nunca.

Gráfica No. 9

9. ¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?

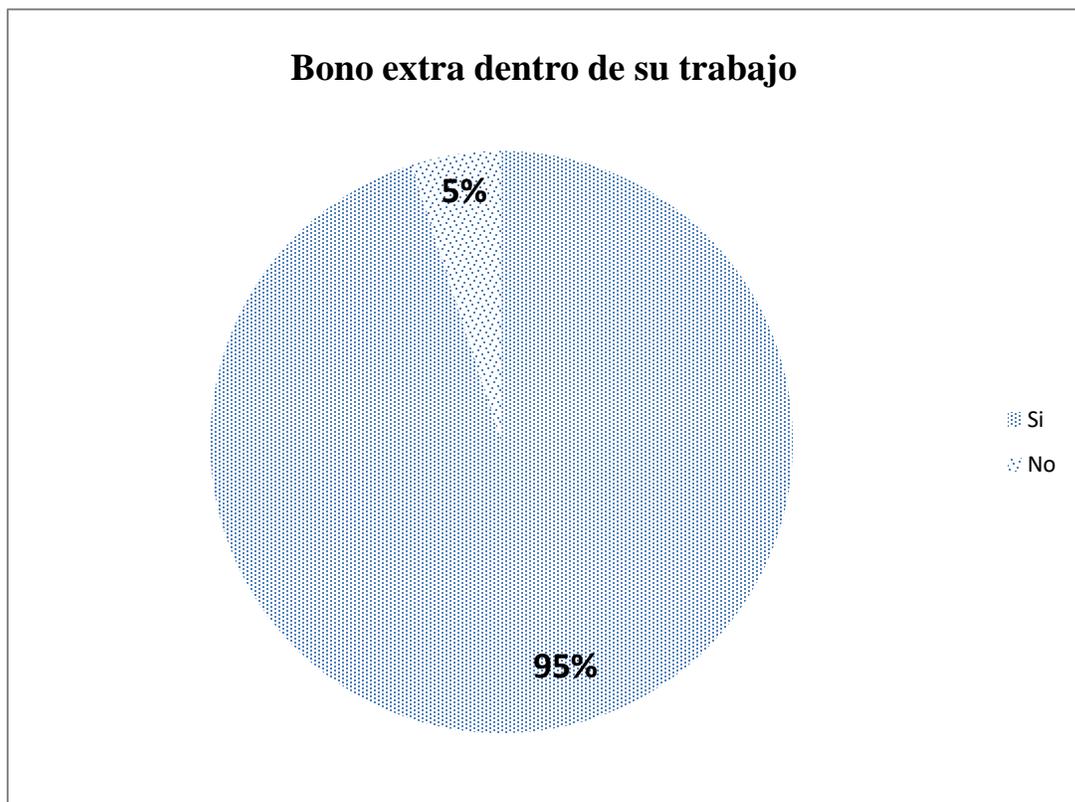


Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 82 personas indican que tienen muy buena relación con sus compañeros dentro de trabajo, 46 indican que buena, ninguna persona indicó que la relación es regular.

Gráfica No. 10

10. ¿Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?



Fuente: elaboración propia, 2018

Se puede observar que 122 personas indican que si necesitan algún incentivo no económico por su trabajo, 6 indican que no.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

La investigación del tema, dio a conocer el nivel de desempeño así como la interacción de los colaboradores encuestados dentro del área de trabajo, por medio de preguntas y respuestas se identificaron varios factores, lo cual genera una gran participación de las personas encuestadas. En los temas abortados, se pueden mencionar las capacidades y desempeño de los trabajadores en los diferentes puestos de trabajo.

Los colaboradores son un recurso de gran importancia, sin ellos la compañía no funciona, para ello se necesita que el personal esté capacitado y que sea de manera constante, con ello se pretende que el personal sea responsable, activo y responda al momento de realizar las actividades que le corresponden dentro del puesto de trabajo. Por medio de las prácticas y habilidades se evalúan cada tres o cuatro meses las capacidades de cada empleado y se tomará en cuenta el crecimiento de sí mismo para compararlo con los demás.

El primer hallazgo encontrado se da en las empresas que no capacitan constantemente a su personal, hay varias organizaciones que solo pasan horas trabajando y sin ser capacitados, los jefes tienen que enseñarles a sus colaboradores su función de trabajo, su responsabilidad dentro de la compañía. “La capacitación es fundamental en una empresa, debe ser vista como un proceso integrador y vital para la permanencia, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan.” (Orozco Francia, 2017, pág. 18)

“Las políticas de capacitación tecnológica, se constituyen en instrumentos utilizados por el gobierno para plantear acciones que den respuestas a las demandas de la sociedad, las cuales se encuentran en documentos normativos (leyes, decretos y otros), de gestión (planes, programas y proyectos), y otros, emitidos y aprobados por instituciones autorizadas, a fin de otorgarles legitimidad” (Belloso de Nuñez & Primera, 2012, pág. 269).

La capacitación es importante dentro de una compañía, nos permite adquirir mucho conocimiento y habilidades técnicas para mejorar el desempeño dentro de la empresa.

Un segundo hallazgo encontrado es evidenciado por medio del desempeño laboral, ya que a través de un plan de motivación se debe trabajar en la identidad y la cultura organizacional que debe existir dentro de la empresa con el que se logrará que el personal reconozca a la empresa como su casa, ya que en ella trabaja todo el día y la compañía reconocerá su esfuerzo, responsabilidad y honestidad realizada dentro de su puesto de trabajo.

“Uno de los factores importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad” (Velasco Lince, Bautista Santos, & Sánchez Galván, 2012, pág. 26).

“La evaluación 360° del desempeño individual pretende proporcionar a las personas de los niveles medio-altos de las organizaciones (directivos, gerentes, mandos...) para la mejora de sus competencias de profesionales.” (Gan & Trigine, 2012, pág. 204). Es importante conocer el desempeño de cada colaborador, eso ayudará a entender sus metas, objetivos, empeño y si desarrolla de manera correcta su trabajo dentro del puesto asignado.

Un tercer hallazgo, el rol de un jefe, debe ser un líder para poder dirigir a su personal, por medio de un comportamiento ejemplar y de buena actitud así como responsabilidad mostrará hacia a los empleados la motivación necesaria para lograr mejorar el cumplimiento de metas y objetivos requerido por la compañía.

“Quienes se convierten en jefes deben aprender a verse a sí mismos y a su trabajo de manera diferente; a desarrollar nuevos valores, un autoconocimiento más profundo, mayor madurez emocional y la habilidad para ejercer juicios inteligentes”. (Hill, 2014, pág. 6)

“Un jefe cualquiera sea su nivel, deberá cumplir con su actividad principal, vender, comprar o cualquier otra cosa, junto con una serie de funciones adicionales producto de tener colaboradores

a su cargo. Ser jefe implica muchas cosas. Desde ser guía de las personas a cargo hasta conducir las” (Alles, 2013, pág. 13).

Es importante conocer al jefe y que él conozca al personal del cual está a cargo, se debe manejar una buena relación, tener una cultura de respeto y compañerismo el cual debe ser mutuo, debe existir apoyo de ambas partes para lograr el cumplimiento de todos los objetivos que se propongan, ya que conducirá al éxito y hacia las metas establecidas por la compañía.

Un cuarto hallazgo encontrado dentro de las organizaciones es la comunicación que debe existir dentro de los departamentos y entre compañeros de trabajo así como también hacia el jefe de personal, todo ello tiene relación con saber escuchar, brindar de apoyo dentro de la compañía, lo ayudara al momento de delegar responsabilidades.

“La comunicación es fundamental para la eficiencia gerencial. Todo directivo debe comprender bien sus habilidades de comunicación y entender los retos que esta implica. Pero la comunicación efectiva no es asunto fácil. Tendemos a pensar que no se requieren habilidades o experiencia para comunicarnos – después de todo, todos nos comunicamos de alguna forma u otra. Por otro lado, surgen constantemente nuevas perspectivas en la comunicación que no terminamos de entender completamente. Es por ello que los sistemas de comunicación a menudo fallan, a veces con consecuencias desastrosas” (G. Clampitt, 2011).

“La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida” (De Castro, 2014, pág. 5).

Es importante conocer a las personas dentro de la compañía, sus metas, sus habilidades. La comunicación conlleva a convivir y relacionarse con las personas, también fomentar el compañerismo con los demás, tratarlos bien, ayudarles en lo que necesitan para desarrollar un mejor desempeño en la organización.

## **2.2 Hallazgos y análisis general**

En la investigación se encontraron varios hallazgos, lo cual ayuda positivamente en los colaboradores ejerciendo los derechos de cada uno de ellos y negativamente que las compañías no cumplen con lo establecido por el código de trabajo, también se debe de conocer la participación de los colaboradores. Las organizaciones tienen claras las funciones de la compañía y de cómo se ven en un futuro, por eso establecer reglas y políticas es de gran importancia para lograr un mejor desempeño de los empleados dentro de la empresa. También cabe mencionar que se evalúa el crecimiento y se selecciona al personal con el que se pretende dar seguimiento de las competencias y actividades asignadas para elegir el candidato idóneo y se logre mejorar el ambiente dentro de la compañía.

Dentro del análisis general de la investigación se puede mencionar que varias empresas están capacitadas para mejorar las aplicaciones de la selección y desempeño de los colaboradores, por medio del fomento de una cultura de respeto, convivencia sana y comunicación las cuales motivan a los empleados para garantizar un mejor futuro para los trabajadores y las familias que dependen de ellos, además manejar un mejor control de la evaluaciones de los puestos. La mayoría de compañías evalúan a los candidatos, analizan perfiles, realizan entrevistas, entre otros, con el objetivo de reclutar a la persona adecuada a las necesidades que el puesto requiere. Esto se da en cualquier empresa, que ellos tienen todo el derecho de seleccionar a su personal. También buscan apoyo para la búsqueda y lo hacen por medio de anuncios y mensajes internos para que el personal conozca los requerimientos establecidos para cada puesto dentro de las organizaciones.

## Conclusiones

- Conocer cuáles son los mecanismos de reclutamiento que utilizan las empresas, de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la organización
  - Determinar si las empresas cuentan con herramientas psicológicas que garanticen un proceso de selección de acuerdo al perfil requerido
  - Indagar si las empresas cuentan con fuentes externas de reclutamiento
1. Es imperante que las empresas utilicen mecanismos de reclutamiento adecuados para cada uno de los puestos y vacantes que la empresa necesite cubrir para que con ello se garantice la inclusión de la persona adecuada para el puesto.
  2. Los aspectos psicológicos son importantes para determinar si la persona se adapta al puesto de trabajo, es por ello que se hace indispensable contar con herramientas y modelos que puedan revelar esa parte interna de los posibles candidatos a ocupar las vacantes dentro de las empresas.
  3. Existen fuentes externas de reclutamiento y selección de recursos humanos que contribuyen a minimizar los riesgos de la inclusión de personas no adecuadas a las empresas y que a la vez minimizan los procesos y muchas veces costos para las organizaciones que se apoyan en dichas compañías que, a su vez, pertenecen al sector terciario.

## Referencias

- 3 Alles, M. (2013). *Rol del jefe, como ser un buen jefe*. Ediciones granica s.a.
- 4 belloso de Nuñez, N., & Primera, N. (2012). *Políticas de capacitación tecnológica en el ambiente municipal velezolano, revistas de ciencias sociales*. Red universidad del Zulia .
- 5 Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez , N. E. (2012). La observacion, un metodo para el estudio de la realidad. *Xihmai VII*, 45-60.
- 6 Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recoleccion de datos. *Ciencias de la educacion*, 152-168.
- 7 Couto Corrêa, F. (2016). *Gestión de datos de investigación*. Editorial UOC.
- 8 De Castro, A. (2014). *Comunicacion Organizacional* . Universidad del Norte .
- 9 Fiz perez, J. (8 de Agosto de 2018). *¿Por qué es mejor trabajar en equipo para desarrollarse profesionalmente?* Obtenido de Aleteia: <https://es.aleteia.org/2018/08/08/beneficios-del-trabajo-en-equipo-en-el-desarrollo-profesional/>
- 10 G. Clampitt, P. (7 de Diciembre de 2011). *La comunicacion para una gerencia eficiente, por Phillip G. Clampitt*. Obtenido de Obtenido por BITACORACH, formacion, Coaching r RR.HH empresa pionera: <http://coaching-bitacorach.blogspot.com/2011/12/la-comunicacion-para-una-gerencia.html>
- 11 Gan , f., & Trigrine, J. (2012). *Evaluacion del desempeño individual* . Ediciones Diaz de santos .
- 12 Hill, L. (2014). *Cómo ser el jefe*. Grupo Editorial Patria.
- 13 J. Galpin, T. (2013). *Medir el desempeño* . Ediciones Diaz de santos .
- 14 Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitacion* . Mexico D.F.: Editorial Digital UNID.
- 15 Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de curriculum y formacion del profesorado* , 330-344.
- 16 Varkevisser, C., pathmanathan, I., & Brownlee, A. (2011). *Diseño y realizacion de proyectos de investigaion sobre sistemas de salud*. Bogota : Mayol Ediciones s.a.
- 17 Velasco Lince, E. M., Bautista Santos, H., & Sánchez Galván, F. (2012). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del ITSTA*. B - Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.

## **Anexos**

## Encuesta

Encuestador	"[Oglis Humberto Perez L.]"	Nombres	Colaboradores
		Clase	Hombres y Mujeres
		Período	2018-2019
		Fecha	Agosto 2018

*A continuación lean atentamente todas las preguntas y que escriban la letra de la respuesta correcta en la línea que aparece junto a la pregunta, la cual usted considera oportuno.*

---

1. \_\_\_\_ "[En su empresa cuantas veces recibe capacitacion para su desempeño]"
  - a) "[ 3 meses]"
  - b) "[6 meses]"
  - c) "[1 año]"
  
2. \_\_\_\_ "[El nivel de su desempeño a que se debe]"
  - a) "[Tiene buenas relaciones personales]"
  - b) [Actitud]
  - c) "[Le estan pagando bien]"
  
3. \_\_\_\_ "[Que programas y factores necesitan los empleados para cumplir sus objetivos]"
  - a) "[Actividades de motivacion]"
  - b) "[Programas de motivacion]"
  - c) [Excursiones]
  
4. \_\_\_\_ "[Como considera usted que debe ser un jefe de recursos humanos]"
  - a) [Amable]
  - b) [Organizado]
  - c) [Flexible]
  
5. \_\_\_\_ "[Nivel de desempeño del jefe superior]"
  - a) [Satisfecho]
  
  - b) "[Muy satisfecho]"
  - c) [Insatisfecho]

6. \_\_\_\_ "[Recursos humanos cumple satisfactoriamente su funcion]"
- a) "[Totalmente de acuerdo]"
  - b) "[De acuerdo]"
  - c) "[En desacuerdo]"
7. \_\_\_\_ "[Que tan satisfecho se siente de ser parte de una gran empresa]"
- a) "[Muy satisfecho]"
  - b) [Satisfecho]
  - c) [Insatisfecho]
8. \_\_\_\_ "[Recibe ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicita]"
- a) [Siempre]
  - b) "[De vez en cuando]"
  - c) [Nunca]
9. \_\_\_\_ "[Como es su relacion con sus compañeros de trabajo]"
- a) "[muy bueno]"
  - b) [Bueno]
  - c) [Malo]
10. \_\_\_\_ "[Considera necesario algun incentivo no economico por su trabajo]"
- a) [Si]
  - b) [No]