

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE PUNTARENAS**

**BACHILLERATO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON
ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**Tesis para optar por el grado académico de Bachillerato en
Administración de Negocios con énfasis en Recursos
Humanos**

**Análisis del proceso de reclutamiento y selección, basado en
la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa
telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el cantón de
Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019.**

Sustentante:

Stephanie Arce Tenorio

Tutora:

MBA. Milena Sotela Ramírez

Puntarenas, 2019

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	XX
AGRADECIMIENTOS	XXII
RESUMEN	XXIII
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Antecedentes del problema	2
Problematización del problema	4
1.1.1. Justificación del problema	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES	8
1.4.1. Alcances	8
1.4.2. Limitaciones	9
1.5. APORTE DEL INVESTIGADOR	9
CAPITULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
CONTEXTO HISTÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN O COMUNIDAD	12
2.1.1. Historia de Telecomunicaciones Granchi S.A	12
1.6. CONTEXTO TEORICO CONCEPTUAL	21
2.2.1. Marco de referencia	21
2.2.1.1. Concepto de marco de referencia	21
2.2.2.1. Concepto de administración general	22
2.2.3. Administración de los talentos humanos y del capital intelectual	23
2.2.4. Gestión de talento humano	25
2.2.4.1. Objetivos de talento humano	26
2.2.5. Reclutamiento y selección	27
2.2.5.1. En que consiste el reclutamiento y selección	27

2.2.5.2 El proceso de reclutamiento	28
2.2.5.3. Reclutamiento interno.....	30
2.2.5.4. Reclutamiento externo.....	32
2.2.5.5. Reclutamiento mixto	33
2.2.5.6. Proceso de Selección	34
2.2.5.6.1. Entrevista de selección.....	35
2.2.5.6.2. Nuevas tendencias al entrevistar.....	36
2.2.5.6.2. Tipos de pruebas.....	37
2.2.5.6.2.1. Test de Inteligencia emocional	38
2.2.6. Reforma procesal laboral	39
2.2.6.1. Historia de la reforma procesal laboral	39
2.2.6.2. Generalidades de la reforma procesal laboral.....	40
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.1. Finalidad (teórica y/o aplicada)	46
3.1.2. Dimensión temporal (Transversal / longitudinal)	46
3.1.3. Marco (Mega-macro- micro).....	47
3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa / Cualitativa).....	48
3.1.5. Carácter (Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa)....	49
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	50
3.2.1. Fuentes de primera mano	50
3.2.2. Fuentes de segunda mano	50
3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DEL MUESTREO	51
3.3.1. Población	51
3.3.2. Probabilística	51
3.3.3. No probabilístico	51
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN ...	52
3.4.1. La observación	52
3.4.2. La entrevista	52
3.4.2.1. Cuestionario.....	53
3.4.2.2. Preguntas abiertas	53
3.4.2.3. Preguntas cerradas	53
CAPÍTULO IV.....	54

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	55
4.2. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	55
4.3. TIPOS DE GRÁFICOS	56
4.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	57
4.4.1. Cuestionario colaboradores.....	57
CAPÍTULO V.....	108
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS	120

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1- Personal realizando su labor. -----	17
Imagen 2- Personal realizando su labor -----	18
Imagen 3- Personal realizando su labor. -----	19
Imagen 4 –Organigrama de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. -----	20
Imagen 5- Los nuevos desafíos cambiantes que entrañan la gestión del talento humano.-----	24
Imagen 6- Sistema integrado de la gestión del talento humano -----	26
Imagen 7- Embudo del reclutamiento -----	29
Imagen 8- Clasificación de las técnicas de selección. -----	35
Imagen 9 - Dónde fracasan las entrevistas tradicionales -----	37
Imagen 10- Historia de la Reforma Procesal Laboral -----	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género -----	57
Tabla 2 Indique su edad cumplida-----	58
Tabla 3 Departamento en el que se desempeña -----	59
Tabla 4 Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. -----	60
Tabla 5 Nivel Académico-----	61
Tabla 6 ¿Posee otros cursos? -----	62
Tabla 7 ¿De qué forma ingresó a la empresa? -----	63
Tabla 8 ¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud? -----	64
Tabla 9 ¿Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de Reclutamiento?-----	65
Tabla 10 ¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?-----	66
Tabla 11 Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?-----	67
Tabla 12 Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó? -----	68
Tabla 13 Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?-----	69
Tabla 14 ¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por qué fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?-----	70

Tabla 15 ¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa? -----	71
Tabla 16 ¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto? -----	72
Tabla 17 Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto? -----	73
Tabla 18 ¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora? -----	74
Tabla 19 ¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?-----	75
Tabla 20 ¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral? -----	76
Tabla 21 ¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral?-----	77
Tabla 22 ¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?-----	78
Tabla 23 ¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil-----	79
Tabla 24 ¿Sabía usted qué algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios? -----	80
Tabla 25 ¿Sabe usted qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa? -----	81

Tabla 26 ¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador? -----	82
Tabla 27 Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante? -----	83
Tabla 28 ¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía?-----	84
Tabla 29 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa?-----	85
Tabla 30 ¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elige a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?-----	86
Tabla 31 ¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos? Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso-----	87
Tabla 32 De acuerdo a su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección? -----	89
Tabla 33 Desde su percepción, ¿Siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor? -----	90
Tabla 34 Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A -----	91

Tabla 35 ¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?-----	92
Tabla 36 ¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa? ----	93
Tabla 37 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla? -----	94
Tabla 38 ¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?-----	95
Tabla 39 ¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral? -----	96
Tabla 40 ¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?-----	97
Tabla 41 ¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?-----	98
Tabla 42 ¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura? -----	99
Tabla 43 ¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?-----	100
Tabla 44 ¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido? -----	101
Tabla 45 ¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?-----	102
Tabla 46 ¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?-----	103

Tabla 47 ¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?-----	104
Tabla 48 ¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?-----	105
Tabla 49 ¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido? -----	106
Tabla 50 ¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización?-----	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género-----	58
Gráfico 2 Indique su edad cumplida -----	59
Gráfico 3 Departamento en el que se desempeña -----	60
Gráfico 4 Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.-----	61
<i>Gráfico 5 Nivel Académico</i> -----	62
Gráfico 6 ¿Posee otros cursos?-----	63
Gráfico 7 ¿De qué forma ingresó a la empresa? -----	64
Gráfico 8 ¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud?-----	65
Gráfico 9 ¿Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de Reclutamiento?-----	66
Gráfico 10 ¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?-----	67
Gráfico 11 Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?-----	68
Gráfico 12 Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó? -----	69
Gráfico 13 Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?-----	70
Gráfico 14 ¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por que fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?-----	71

Gráfico 15 ¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa? -----	72
Gráfico 16 ¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto? -----	73
Gráfico 17 Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto? -----	74
Gráfico 18 ¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora?----	75
Gráfico 19 ¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?---	76
Gráfico 20 ¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral? -----	77
Gráfico 21 ¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral? -----	78
Gráfico 22¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?-----	79
Gráfico 23 ¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil-----	80
Gráfico 24¿Sabía usted qué algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios? -----	81
Gráfico 25 ¿Sabe usted qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa? -----	82

Gráfico 26 ¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador? -----	83
Gráfico 27 Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante? -----	84
Gráfico 28 ¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía? -----	85
Gráfico 29 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa? -----	86
Gráfico 30 ¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elige a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?-----	87
Gráfico 31 ¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos? Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso-----	88
Gráfico 32 De acuerdo a su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección? -----	89
Gráfico 33 Desde su percepción, ¿Siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor? -----	90

Gráfico 34	Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A	91
Gráfico 35	¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?	92
Gráfico 36	¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa?	93
Gráfico 37	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	94
Gráfico 38	¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?	95
Gráfico 39	¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral?	96
Gráfico 40	¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?	97
Gráfico 41	¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?	98
Gráfico 42	¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura?	99
Gráfico 43	¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?	100
Gráfico 44	¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido?	101
Gráfico 45	¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?	102

Gráfico 46 ¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?-----	103
Gráfico 47 ¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?-----	104
Gráfico 48 ¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?-----	105
Gráfico 49 ¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido? -----	106
Gráfico 50 ¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización? -----	107

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Stephanie Arce Tenorio, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 6 0435 0700 egresado de la carrera de Administración de negocios con énfasis en RRHH de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachiller, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis del proceso de Reclutamiento y Selección, basado en la Reforma Procesal Laboral del Capital Humano de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el cantón de Orotina durante el tercer cuatrimestre 2019 es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Puntarenas, a los dos días del mes de marzo del año dos mil veinte.



Firma del estudiante

Cédula: 6 0435 0700.

CARTA DE APROBACIÓN TUTORA

CARTA DEL TUTOR

Señores:
 Universidad Hispanoamericana
 Sede Puntarenas
 Carrera Administración de Negocios.
 Énfasis Recursos Humanos

La estudiante, Stephanie Arce Tenorio, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Análisis del proceso de Reclutamiento y Selección", basado en la Reforma Procesal Laboral del Capital Humano de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el Cantón de Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019. Lo anterior para obtener el grado de Bachillerato en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,


 MBA. Milena Sotela Ramirez
 Cédula Identidad Número 1-573-526

CARTA DE APROBACIÓN LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por el estudiante **Stephanie Arce Tenorio**, titulada “**Análisis del proceso de reclutamiento y selección, basado en la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el cantón de Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019**”, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente, el día miércoles 01 de abril del 2020.

Atentamente,

CARMEN SUSANA ARAYA ZAMORA
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
CARMEN SUSANA ARAYA
ZAMORA (FIRMA)
Fecha: 2020.04.15 09:49:17
-06'00'

M.Sc. Susana Araya Zamora
Lectora Metodológica
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CARTA APROBACIÓN FILÓLOGO

23 de Abril del 2020

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con carné número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: “Análisis del proceso de reclutamiento y selección, basado en la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el cantón de Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019.”. De la estudiante Stephanie Arce Tenorio, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros. Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente

**MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO
(FIRMA)**

Firmado
digitalmente por
MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO
(FIRMA)
Fecha: 2020.04.23
21:46:11 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro. Carné 80867

CARTA AUTORIZACIÓN CENIT

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

Puntarenas, 02 de marzo del 2020.

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Stephanie Arce Tenorio** con número de identificación **6-0435-0700** autor (a) del trabajo de graduación titulado **Análisis del proceso de reclutamiento y selección, basado en la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A** ubicada en el **cantón de Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019** presentado y aprobado en el año **2020** como requisito para optar por el título de Bachiller en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos; Si autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de Identidad

6 0435 0700

DEDICATORIA

Esta tesina dirigida para el logro del grado de bachillerato en la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, se la dedico a mi madre María Tenorio García quien ha sido mi pilar fundamental durante la vida y ha sacrificado tanto por mí, así que ella es quien se merece este logro.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme concluir con éxito el proyecto de graduación, también agradezco a mi padre, mi novio, mis familiares más cercanos y amigos que me apoyaron durante el proceso; así como a Milena Sotela Ramírez, quien fue mi tutora del proyecto.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como fin fundamental realizar un análisis de Reclutamiento y Selección de personal, en la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A y de esta manera, hacer saber a los funcionarios involucrados sobre las ventajas que obtienen si este proceso se aplica correctamente según lo establecido en la reforma procesal laboral, ya que conlleva a un mayor control interno, eficiencia y eficacia a sus labores.

A continuación se detallan los cinco capítulos que conforman esta investigación:

Capítulo I: Este capítulo contempla el planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivos de la investigación y los alcances y limitaciones, aporte del investigador.

Capítulo II: Este capítulo presenta los antecedentes del Colegio Monterrey y el marco situacional conceptual, donde se contempla definiciones relacionadas procedimientos, evaluación del desempeño, comunicación y perfiles de puesto.

Capítulo III: Se encuentra el Marco Metodológico donde se describe el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de información, selección del muestreo, las técnicas e instrumentos para recolectar la información y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: En este capítulo, se encuentra el análisis e interpretación de datos; en este capítulo se muestra la tabulación y los gráficos de los datos con el fin de mostrar la interpretación de cada uno de los resultados.

Capítulo V: Se presentan las conclusiones obtenidas y las recomendaciones brindadas con la finalidad de contemplar lo propuesto en los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo con los colaboradores del personal administrativo y personal de campo de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A., ubicada en el canto de Orotina durante el tercer cuatrimestre del año 2019.

Antecedentes del problema

(Koontz, Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación, 2017) menciona que: “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 05).

La administración es un tema que se aplica no solo en las organizaciones, sino no en la vida cotidiana, pues constantemente se planea, organiza, dirige y controla sobre las actividades que se realizan.

En una organización debe aplicarse una correcta administración cumpliendo todos los pasos que la misma requiere, adicional a los mencionados, en la administración también se da la integración de personal que en este paso se involucra lo relacionado con el capital humano.

Las medianas y pequeñas empresas, en algunas ocasiones, no aplican ciertas prácticas que las grandes empresas sí lo hacen, por ejemplo, implementar un proceso de reclutamiento y selección. Esto es un error, ya que se tiende a contratar a cualquier persona sin establecer requisitos previos a la contratación, lo que provoca diversas situaciones que no son favorables para la empresa posterior a la contratación, por

ejemplo, renuncias repentinas, despidos, lo que genera gastos económicos a la empresa.

Es común que algunas empresas empleen a gente sin la experiencia o conocimientos adecuados en áreas de Recursos Humanos como el Reclutamiento y la Selección de personal. Sin embargo, este puede ser uno de los peores errores estratégicos para cualquier empresa, porque el capital humano que constituye una empresa será el que la lleve al éxito o al fracaso.

Se requiere de personal calificado, con cierto conocimiento, experiencia, habilidades, actitudes, entre otras cosas para que pueda realizar las funciones que se pretende aporten a la empresa lo que se requiere para el cumplimiento de sus objetivos.

“La Reforma Procesal Laboral busca una mayor transparencia en la relación obrero patronal, ambiente sano de trabajo: No Discriminación. En cuanto a la relación de empleo se orienta hacia un trato justo, buena fe y mutua consideración”.
(Recuperado de la página web: http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf)

En la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A., no existe un proceso formal para la selección y reclutamiento de personal, lo que genera costos económicos, ya que se contrata personal sin solicitar experiencia, ni referencia de trabajos anteriores y si se les pide carta de recomendación, muchas veces, no se valida la información, solo se solicita la misma para completar el expediente de cada uno de los colaboradores.

Algunos colaboradores renuncian de inmediato por diversos motivos, tal vez, porque las funciones que le asignaron no cumplían con sus expectativas, no se sienten satisfechos con el trabajo, entre otros, esto genera gastos y tiempo perdido a la

empresa, ya que tienen que volver a contratar personal, provocando un atraso en el cumplimiento de sus objetivos al trabajar ellos bajo contratos con diferentes compañías, el cual deben cumplirlos en un tiempo establecido.

En el área administrativa, se tienen establecidos requisitos para contratar al personal, por ejemplo, cartas de referencia y experiencia, sin embargo, a la fecha no hay documentos por escrito que validen la información.

Ante este panorama, las empresas y las instituciones públicas costarricenses deben cambiar las prácticas y políticas laborales que estén fuera de lo que dicta la Reforma Procesal Laboral para evitar incurrir en una mala práctica de esta.

Problematización del problema

Una selección inadecuada de personal provoca problemas en las empresas como Telecomunicaciones Granchi S.A.; que impactan de manera negativa a la productividad teniendo como resultado un desequilibrio entre los objetivos de la organización y los logros obtenidos y por consecuencia a aquel empleado que no cumple con sus funciones por falta de similitud necesaria en el perfil del puesto, será necesario en algún momento reemplazarlo por un nuevo empleado con mayor afinidad al perfil buscado.

Esto originaría uno de los principales problemas de toda organización en el recurso humano, que es la rotación de personal, un fenómeno que se presenta en toda organización, y si no se toman acciones traerá consecuencias serias para cualquier compañía.

La existencia de un departamento de recursos humanos, por lo general está ligada al tamaño de la organización y la complejidad de esta. En empresas pequeñas,

el director general suele ser quien se ocupa de la gestión del recurso humano, como es el caso de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.

De igual manera es importante que las empresas hagan públicas sus vacantes y estas se promocionen por los diferentes medios o en las diferentes regiones cercanas, esto con el fin de que se acerquen candidatos idóneos al puesto que se busca cubrir, beneficiándose tanto la empresa como las personas que estén en busca de trabajo o desean cambiar de labor y sienten que cumplen con los requisitos.

Al igual que deben tomar en cuenta los artículos estipulados en la reforma procesal laboral a la hora de reclutar y seleccionar su personal idóneo, ya que están establecidos por ley.

1.1.1. Justificación del problema

(Hernández Sampieri, 2017) afirma que:

Para justificar una investigación, se aportan las razones o motivos por los que es importante o necesario realizarla. Diversos motivos justifican una investigación: tal vez ayude a resolver un problema, a construir una nueva teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. (p. 45)

La presente investigación responde a la necesidad que tiene la empresa Granchi S.A ubicada en el cantón de Orotina de evaluar el proceso ejecutado en la actualidad de Reclutamiento y selección de personal y determinar las oportunidades de mejora que pueda llegar ejecutar, debido a que este debe estar alineado con los objetivos a corto, media y largo plazo de la empresa y velar porque las nuevas incorporaciones de personal se ajusten a los requerimientos de esta.

El reclutamiento y selección de personal es una de las actividades más importantes que se deben realizar en las empresas; para lograr el cumplimiento de sus metas y objetivos deben contar con el personal idóneo que permita lograrlo; de lo contrario, se podría incurrir en errores que provocarían problemas para la compañía.

El sistema de Reclutamiento y Selección de personal que utiliza actualmente la compañía Granchi S.A se realiza de manera informal, no se encuentra establecido en ningún documento por escrito, donde se requieran emplear técnicas especializadas y métodos que atraigan a los mejores oferentes, seleccionando al candidato más idóneo para que integre la compañía.

Es verdaderamente importante para la empresa empezar a realizar un análisis de Reclutamiento y Selección de personal, ya que al ser una empresa de outsourcing así pueda evitar errores que han producido o lleguen a producir una mala selección de este, evitar altos gastos de capacitación y logre llegar a optimizar el sistema que actualmente se utiliza.

La propuesta beneficiaría grandemente a la compañía al crear una herramienta que puedan utilizar los encargados de Reclutamiento y Selección de personal, brindando una guía sobre el perfil del candidato que desea contratarse y este sea competente según lo requiera el puesto, con el fin de que pueda llegar a cumplir con los objetivos de la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cumple el proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado por la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A con los estándares necesarios para obtener el éxito en la contratación de su personal?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

(Hernández Sampieri, Fundamentos de investigación, 2017) afirma que: “Señalan lo que se pretende lograr a través de la investigación y deben expresarse con claridad” (p. 42).

1.3.1. Objetivo general

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) expresan que: “Especifican lo que se pretende conocer como resultado de la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. Comienzan con un verbo que conduzca a la acción” (p. 43).

Por lo tanto, el objetivo general corresponde a la principal meta del trabajo.

El objetivo general de esta investigación es:

Analizar el proceso de Reclutamiento y Selección, basado en la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

(Bernal, 2016) afirma: “Los objetivos específicos se desprenden del general y deben formularse orientados al logro de este; es decir, cada objetivo específico debe diseñarse

para lograr un aspecto del objetivo general, y todos en su conjunto la totalidad del objetivo general” (p. 130).

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

1. Analizar el proceso actual que sigue la empresa para reclutar y seleccionar al personal.
2. Verificar si el proceso de reclutamiento y selección actual está basado en la reforma procesal laboral.
3. Brindar recomendaciones con el fin de que este proceso se vuelva óptimo para tener una selección y reclutamiento de personal exitosa y evite caer en procesos ilegales.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

La investigación abarca a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en el cantón de Orotina en la provincia de Alajuela, su dirección exacta es: Orotina Barrio Jesús. 500 metros Sur Cruce Calle La Coyotera y está beneficiará a su personal administrativo y demás colaboradores de la empresa.

Esta investigación ayudará a la empresa a tener un enfoque claro sobre los cambios que conllevan los artículos de la Reforma Procesal Laboral referentes al reclutamiento y selección, obteniendo un diagnóstico de la situación actual de la empresa según los resultados obtenidos y se brindará recomendaciones que pueden implementar con el fin de que este proceso se convierta en el más óptimo y ayude a reclutar los candidatos idóneos según el puesto.

También, se revisará si el método de reclutamiento y selección actual tiene aspectos que discriminen a los futuros candidatos que puedan llegar a la empresa, esto con el fin de que sea modificado y no afectar a los próximos postulantes de las vacantes.

1.4.2. Limitaciones

Una de las principales limitantes de la investigación es que la empresa no cuenta con un manual de reclutamiento y selección por escrito lo que da como resultado que se tiene información desactualizada o confusa, tampoco utiliza ningún tipo de hoja de solicitud.

La misma persona que realiza las entrevistas de reclutamiento es el mismo encargado, dueño y gerente de Telecomunicaciones Granchi S.A. por lo cual es de la única persona que se puede tener información fundamental.

Otra limitante de la investigación es que al ser una empresa que trabaja por contratos en las diferentes partes del país, sus colaboradores se encuentran distribuidos en diferentes localidades siendo un inconveniente a la hora de realizar las encuestas a cada uno de ellos.

1.5. APORTE DEL INVESTIGADOR

Con la siguiente investigación se pretende analizar el proceso de reclutamiento y selección de los colaboradores de la organización Telecomunicaciones Granchi S.A, con el fin de comprender la importancia de utilizar y realizar lo establecido en la actual reforma procesal laboral.

Desde que esta empezó a regir en el año 2017 se ha empezado a tomar más importancia, sin embargo, en pleno 2019, no todas las empresas en el país siguen este protocolo de reclutamiento y selección, que nació con el fin de no tolerar más discriminación y mejorar la relación entre patrono y colaborador.

Esta información es vital para que Telecomunicaciones Granchi S.A pueda tomar decisiones basadas en los resultados y pueda modificar y actualizar el actual proceso que realiza con el fin de tener éxito a la hora de reclutar y seleccionar a su personal idóneo según lo requiera el puesto.

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información posterior a realizar el análisis de los resultados obtenidos, se estarían brindando una serie de recomendaciones para implementar en el proceso actual que se desea alinear entre los involucrados y a la vez cubrir a la empresa bajo la legislación actual.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

CONTEXTO HISTÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN O COMUNIDAD

2.1.1. Historia de Telecomunicaciones Granchi S.A

Telecomunicaciones Granchi S.A inició sus actividades en 1997 con su mismo nombre actual. Fue fundada por el señor Óscar Edwin Granados Redondo, quién decide nombrar la sociedad con ese nombre por la combinación de su apellido y el de su esposa; María de los Ángeles Chinchilla Umaña.

Después de que señor Óscar E. Granados Redondo laborara por un espacio de 27 años en el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), en el sector de Telecomunicaciones, en el 1991 una empresa subsidiaria de CONDUCEN llamada CONDUTEL solicita sus servicios para hacerse cargo de dicha empresa contratada por el ICE para la construcción y mantenimiento de cables telefónicos llave en mano, es decir, además de aportar mano de obra calificada, debía de suministrar la totalidad de los materiales necesarios para llevar a cabo dichas labores.

Cinco años después el ICE estima que una sola empresa y con llave en mano, no es muy rentable para la Institución, por lo que invita a empresas más pequeñas a la contratación de mano de obra calificada y que aporten todas las herramientas y equipos necesarios para realizar las funciones de instalación, mantenimiento, pruebas, de cables de cobre, fibras ópticas, instalación de abonados, reparación de toda la red de planta externa a nivel nacional.

Para la precalificación de las empresas, es obligación estar inscrita en el Colegio de Arquitectos e Ingenieros de Costa Rica, demostrar tener personal altamente calificados y con vasta experiencia en planta externa, mantener un Ingeniero Eléctrico

para firmar los inicios y finalización de las obras asignadas, mantener un encargado de seguridad, tener equipos de tendido, empalme y pruebas en perfecto estado, vehículos en excelentes condiciones, cureñas, entre otros requisitos.

También se debe demostrar mediante contadores públicos solvencia económica de la empresa, ya que el ICE hace desembolsos por avance de las obras y esto conlleva un tiempo prudencial.

A finales del año 1997, Telecomunicaciones Granchi S.A, hace lo necesario para poder inscribirse ante el ICE y en abril de 1998 queda debidamente inscrita y lista para participar en las contrataciones que se iban sacando a concurso interno de la Institución.

En junio de 1998, inicia el primer trabajo para el ICE que consistía en la construcción de una red telefónica secundaria localizada en Guápiles. La obra consistía en la instalación de postes, anclas, desrame de árboles, empalmes, pruebas finales y puesta en operación.

Conforme han pasado los años Telecomunicaciones Granchi S.A. ha solicitado cada año ampliación de frentes de trabajo y ha llegado a mantener ocho frentes de redes secundarias, dos frentes de redes primarias, cinco frentes de fibra óptica y 25 frentes de obras complementarias que son las redes de abonados que consisten en instalación y reparación de abonados normales y con internet.

A partir del 2015, el ICE calificó una gran cantidad de empresas competidoras adicionales lo que ocasiono que los precios de contratación se vinieran muy por debajo de los costos y las ganancias ya no eran rentables, por lo que en el 2016 Telecomunicaciones Granchi S.A. decide no solo participar en los concursos del ICE., sino que decide realizar también trabajos para la empresa privada que incluye el diseño,

el aporte de la totalidad de los materiales a utilizar y la entrega al ICE y puesta en operación de las mismas.

En resumen, la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se dedica a instalación y cableado de telecomunicaciones, redes eléctricas, fibra óptica, consolidando el sector privado y público a nivel nacional. Sus oficinas se encuentran en el cantón de Orotina, Alajuela, Costa Rica.

La compañía cuenta actualmente con 50 colaboradores fijos, incluyendo las dos personas administrativas, gerente, contador. Trabajan al menos de 5 a 8 personas por cuadrilla, dependerá de la zona que cubran en ese momento y una de ellas es la encargada de supervisar que la labor se esté dando a como se les indicó y debe dar un informe al terminar el día a alguno de los administrativos en la oficina o despacho.

Telecomunicaciones Granchi S.A. se encuentra ubicada en el cantón de Orotina en la provincia de Alajuela, su dirección exacta es: Orotina Barrio Jesús. 500 metros Sur Cruce Calle La Coyotera.

2.1.2 Misión

Brindar un servicio de calidad basado en estándares internacionales, destinados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante una constante innovación y crecimiento, comprometidos con el desarrollo económico y social del país. (FUENTE: Datos de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, Orotina, Alajuela, Costa Rica)

2.1.3 Visión

Ser una compañía de clase mundial en consultoría, diseño y construcción de obras de planta externa para telecomunicaciones, líder en el mercado centroamericano. (FUENTE: Datos de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, Orotina, Alajuela, Costa Rica)

2.1.4 Políticas y valores

De acuerdo con (Koontz, 2017) “Las políticas son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción, sino que tienen el propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión que finalmente tomaron” (p. 142).

Telecomunicaciones Granchi S.A. cuenta con las siguientes políticas y valores:

Políticas de la empresa:

- Velar por la buena imagen de la empresa, ya sea interna o externamente.
- Respetar el horario de la empresa, tanto la hora de entrada y como de salida.
- Realizar su trabajo sin distracciones y cumplir su tiempo establecido.
- Cuidar las herramientas y suplementos propiedad de Granchi S.A.

Para contextualizar los principios en que se basa la empresa, así se definen los valores de Telecomunicaciones Granchi S.A.

Valores de la empresa:

- Compromiso con el cliente.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Compañerismo.
- Excelencia.
- Responsabilidad.

Imagen 1- Personal realizando su labor.



FUENTE: Elaboración propia, 2019.

Imagen 2- Personal realizando su labor



FUENTE: Elaboración propia, 2019.

Imagen 3- Personal realizando su labor.



FUENTE: Elaboración propia, 2019.

2.1.5 Organigrama

Imagen 4 –Organigrama de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.



FUENTE: Datos de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, Orotina, Alajuela, Costa Rica.

1.6. CONTEXTO TEORICO CONCEPTUAL

2.2.1. Marco de referencia

2.2.1.1. Concepto de marco de referencia

Los marcos de referencia o marcos teóricos se pueden definir de acuerdo con (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018):

Una etapa y un producto. Una etapa que implica un proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que debe estar relacionado con el planteamiento del problema (objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias de lo que se sabe del problema), y un producto, que a su vez es parte de un producto mayor: el reporte o informe de investigación. (p.70)

Es decir, que el marco teórico ayuda a integrar conceptos con la investigación, también ayuda a cuestionar la problematización y a tener más claro y preciso los elementos necesarios sobre la teoría relacionada con el tema al igual que debe seguir una estructura lógica y ordenada.

Por su parte, el marco teórico es una guía de que ayudará a los lectores a seguir la secuencia sobre teorías o conceptos que respalden el trabajo de investigación facilitando su comprensión y validando la información establecida en este.

2.2.2. Administración general

2.2.2.1. Concepto de administración general

Según el señor (Koontz, 2017) “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p. 5).

La administración y sus procesos han evolucionado conforme el paso de los años, sin embargo, siempre busca el cumplimiento de objetivos de una manera eficaz y eficiente, siguiendo los pasos que la administración requiere

Todas las personas en su diario vivir emplean la administración y esto por qué es vital para lograr los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo; esta es reconocida a nivel mundial por constituirse como una actividad relevante que se basa en el esfuerzo de las personas.

Las empresas para poder lograr una eficacia en sus actividades deben contar con una buena administración en su compañía para garantizar el uso de sus recursos y lograr los resultados deseados obteniendo el éxito de la organización.

La administración constituye en la actualidad una disciplina que crece cada vez más por ser indispensable en las organizaciones por su contribución al mejoramiento de las mismas a través de la implementación de las etapas del proceso administrativo y las diferentes estrategias empleadas.

De acuerdo con (Robbins & Coulter, 2018) las funciones de la administración son las siguientes:

- Planeación: Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades.
- Organización: Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales.
- Dirección: Función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales.
- Control: Función administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral. (p. 09)

2.2.3. Administración de los talentos humanos y del capital intelectual

(Chiavenato, 2020) enfatiza que: “En el mundo de hoy, en el que ya estamos aprendiendo a vivir, los cambios que ocurren en las empresas no son solo estructurales. Son, sobre todo, cambios culturales y conductuales que transforman el papel de las personas que participan en ellas” (p. 38).

Actualmente, las empresas deben ir de la mano con la globalización, ya que deben de actualizarse en sus diferentes áreas, mantenerse informados con las tendencias mundiales para poder evolucionar y poder subsistir en el mundo cambiante en el que se vive.

Como lo argumenta (Chiavenato, 2020):

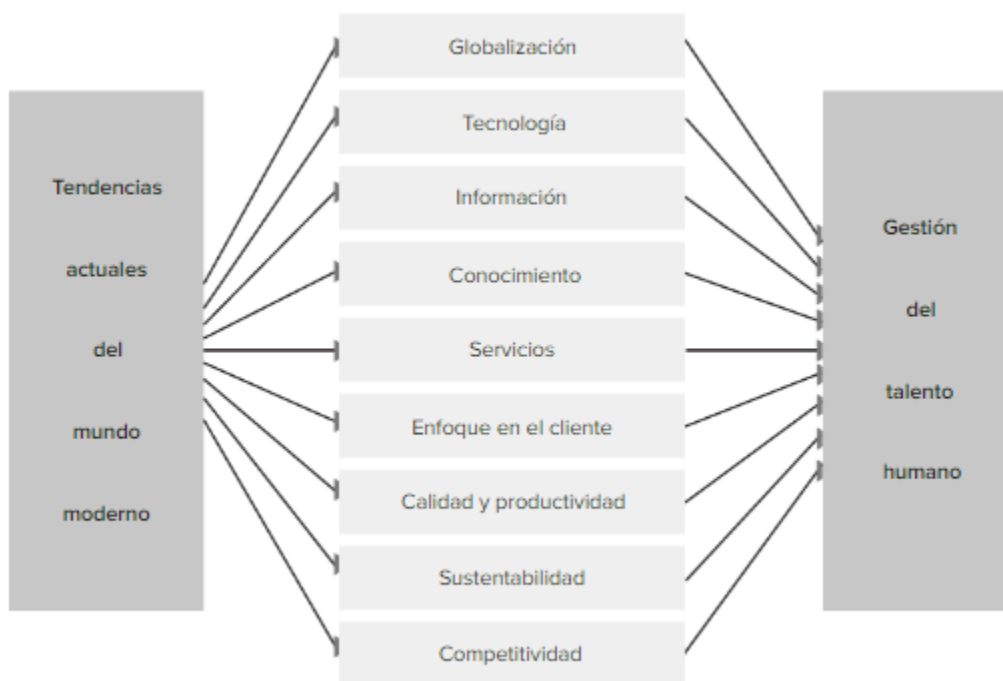
Estas tendencias influyen enormemente en las organizaciones y en su estilo de lidiar con sus talentos. El mundo de los negocios ahora es diferente, exigente, dinámico, competitivo, cambiante e incierto. Los

talentos sienten el impacto de esas influencias y necesitan que sus líderes y ejecutivos les brinden apoyo y sostén. (p. 34)

La administración de recursos humanos ha ido tomando varias transformaciones con el pasar de los años, las nuevas estrategias que se utilizan han sido diseñadas para ayudar a las organizaciones a hacer el mejor uso posible de su capital humano y se centra en ayudar y mejorar al máximo el talento con el que cuenta la empresa.

(Chiavenato, 2020) afirma que: “En una época en que todas las organizaciones disponen de información en tiempo real, tienen más éxito aquellas que son capaces de tomar la información y transformarla con rapidez en una oportunidad para todos sin distinción” (p. 31).

Imagen 5- Los nuevos desafíos cambiantes que entrañan la gestión del talento humano.



FUENTE: (Chiavenato, 2020) (p. 34)

2.2.4. Gestión de talento humano

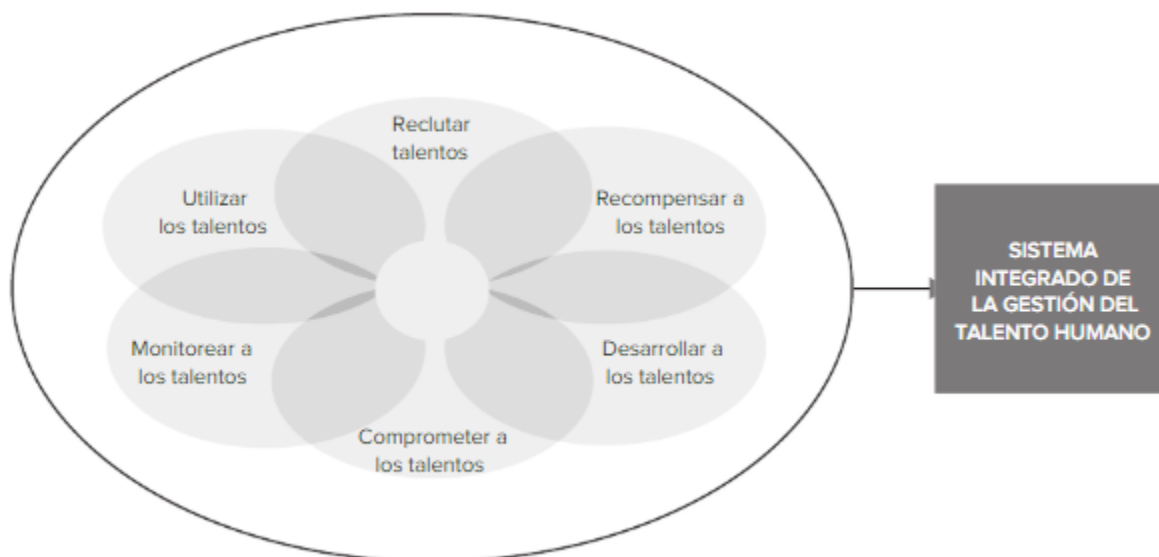
Según (Chiavenato, 2017): “El contexto sobre el que opera el área de Recursos Humanos (RH) consta de las organizaciones y las personas que las integran. Las organizaciones están formadas por personas, y dependen de ellas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones” (p.2).

Cada organización debe tomar en cuenta que sus colaboradores son un pilar fundamental en su compañía, ya que se ayudarán mutuamente en su área laboral y personal formando una sinergia para alcanzar las metas personales y organizacionales a corto, mediano y largo plazo.

La Gestión del Talento Humano va más allá de la administración de las personas, sino que está orientada a la gestión o administración con las personas. Ese es el fin, lograr que las personas se sientan y actúen como parte integral de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional.

Como expresa (Chiavenato, 2017) “Cada vez más, la gestión de recursos humanos (GRH) se ocupa de los activos intangibles que no solamente hacen crecer el capital humano, sino que resultan directamente en la consolidación y crecimiento del capital intelectual conquistado por la organización” (p.96).

Imagen 6- Sistema integrado de la gestión del talento humano



Fuente: (Chiavenato, 2020) (p. 14)

2.2.4.1. Objetivos de talento humano

El principal objetivo es que las empresas inviertan en el recurso humano del personal, cuidando el capital humano para el desarrollo de los colaboradores y para el aumento de productividad en la organización.

Como indica (Chiavenato, 2017), los objetivos de la administración del talento humano son los siguientes:

1. Crear, mantener y desarrollar un contingente de personas con habilidades, motivación y satisfacción por alcanzar los objetivos de la organización.
2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales para el empleo, desarrollo y satisfacción plena de las personas, y para el logro de los objetivos individuales.
3. Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas para agregar valor al negocio.

4. Construir un capital humano dotado de habilidades y competencias.
5. Construir a partir del capital humano las competencias básicas para aumentar las ventajas competitivas y asegurar la competitividad y la sustentabilidad de la organización. (p. 105)

2.2.5. Reclutamiento y selección

2.2.5.1. En que consiste el reclutamiento y selección

(Chiavenato, 2017) estipula que: “Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización (...) Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección” (p. 128).

Al igual (Chiavenato, 2017) indica que:

El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización. Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas necesarias para la consecución de sus objetivos.

Es una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos de entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización. (p. 128)

Es decir, que cada una va de la mano con la otra y al hacerlo de una manera adecuada no asegura, pero es más probable que la empresa logre mediante su capital humano el cumplimiento de sus objetivos al igual que su éxito.

El encargado de llevar a cabo este proceso y debe estar preparado para poder asumir el reto de seleccionar candidatos que cumplan con las características requeridas por el puesto.

2.2.5.2 El proceso de reclutamiento

(Chiavenato, 2017) menciona:

El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente. (p. 132)

Es una de las técnicas más empleadas en los departamentos de gestión del talento humano para incorporar personal. Muchas empresas siguen una serie de pasos o etapas que les ayudan a tener control sobre el reclutamiento de personal y emplean diferentes estrategias para atraer a las diferentes personas.

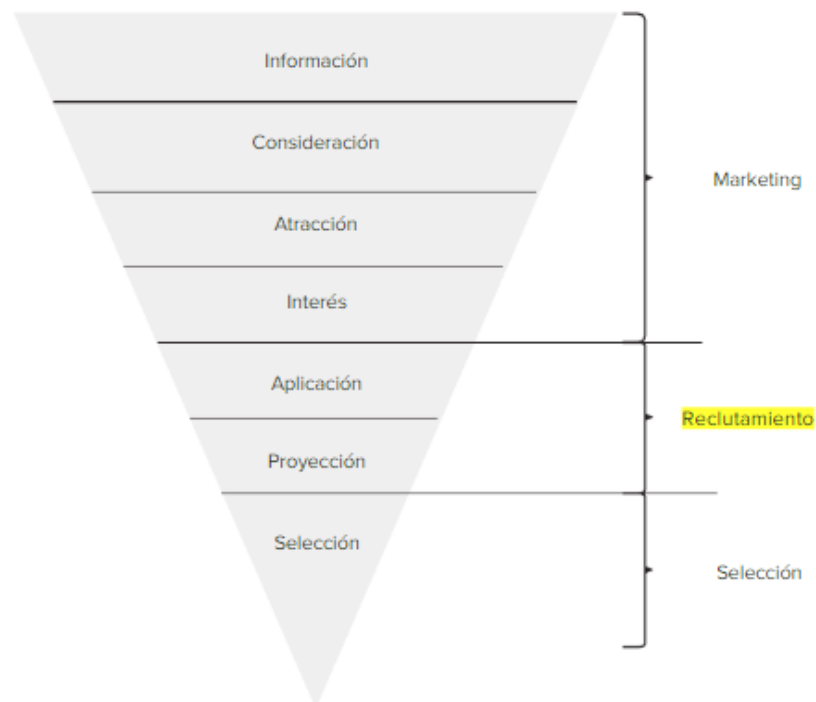
Este se da en el momento que surge la demanda, para buscar un grupo de candidatos que en principio se ajusten al perfil exigido y así realizar las diferentes actividades y filtros para dar con el aspirante idóneo.

Cabe recalcar que es un proceso selectivo; mientras mejor sea el reclutamiento, mejores candidatos se presentarán para el proceso selectivo. El desafío principal del reclutamiento es agregar valor a la organización y a las personas.

(Chiavenato, 2020) lo describe como:

En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de talentos. El reclutamiento, tal como ocurre con el proceso de comunicación, es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. (p. 99)

Imagen 7- Embudo del reclutamiento



FUENTE: (Chiavenato, 2020) (p. 92)

2.2.5.3. Reclutamiento interno

(Chiavenato, 2017) argumenta que: “El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados” (p. 133).

Para que el reclutamiento interno funcione bien, se necesita una intensa coordinación del área de gestión de recursos humanos o profesional encargado con los demás departamentos de la empresa.

Entre las ventajas y desventajas de este tipo de reclutamiento, Chiavenato (2017) menciona las siguientes:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es más económico: evita gastos en anuncios de periódicos u honorarios a empresas de reclutamiento. ✓ Es más rápido: evita las demoras frecuentes del reclutamiento externo. 	<ul style="list-style-type: none"> – Exige que los nuevos empleados tengan cierto potencial de desarrollo para ascender a un nivel superior al del puesto al que ingresan – Puede generar conflicto de intereses, pues, al ofrecer la oportunidad de crecimiento, crea una actitud negativa en los empleados que no son contemplados

<p>✓ Presenta un índice mayor de validez y de seguridad: ya se conoce al candidato, ya se le evaluó durante un tiempo y sometió a la valoración de los jefes; la mayoría de las veces no necesita un periodo experimental. (p.134)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Cuando se administra incorrectamente, se puede llegar a una situación que Lawrence Peter denomina “principio de Peter”, al promover continuamente a sus empleados, la empresa los eleva hasta el nivel máximo de incompetencia – Cuando se realiza continuamente, lleva a los empleados a limitarse cada vez más a las políticas y estrategias de la organización. Esto los lleva a perder creatividad y actitud de innovación. – No se puede hacer en términos globales en toda la organización. La idea de que cuando el presidente se separa, la organización puede tomar a un oficinista aprendiz y promover a todo mundo ya fue enterrada hace mucho. Eso provoca una descapitalización del capital humano. (p. 135-136)
--	---

A pesar de que existan más desventajas que ventajas en este método siempre se debe tener en cuenta ante toda eventualidad o situación con el fin de tomar la mejor decisión para la organización y según la necesidad del puesto.

2.2.5.4. Reclutamiento externo

Como explica (Chiavenato, 2017) “El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento” (p. 136).

Surgida la necesidad, y no habiéndose encontrado candidatos válidos dentro de la organización o siguiendo la política de selección propia de la empresa, se decide buscar fuera el personal necesario para cubrir los puestos vacantes.

(Chiavenato, 2017) señala las siguientes ventajas y desventajas del reclutamiento externo:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lleva “sangre” y experiencia fresca a la organización. ✓ Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización: Sobre todo cuando la política es admitir personal de categoría igual o mayor a la que existe en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> – Por lo general es más tardado que el reclutamiento interno – Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos.

<p>✓ Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos. (p. 139)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno. – Puede provocar barreras internas. – Suele afectar a la política salarial de la empresa. (p. 139-140)
--	--

2.2.5.5. Reclutamiento mixto

El reclutamiento mixto consiste en una implementación del reclutamiento interno y externo a la vez, ya que es cuando la empresa requiere ocupar una vacante buscando al candidato de manera interna (empleados internos de la empresa) y de manera externa (personas externas a la empresa) al mismo tiempo, esto con la idea de ahorrar tiempo y tener más opciones de candidatos, para seleccionar al idóneo de manera eficiente.

(Chiavenato, 2017) destaca que: “Por las ventajas y desventajas de los reclutamientos interno y externo, la mayoría de las empresas prefieren una solución ecléctica: el reclutamiento mixto, es decir, el que emplea fuentes tanto internas como externas de recursos humanos” (p. 140).

Es importante que se conozcan los cambios que la reforma viene a implementar en las empresas, en cuanto a reclutamiento y selección se basan estrictamente en argumentos sobre no discriminar a los candidatos en el proceso realizado, en el que se debe evaluar el mismo y examinar que no viole los derechos de las personas, respetando: edad, sexo, religión, estado civil, orientación sexual, entre otros.

2.2.5.6. Proceso de Selección

(Chiavenato, 2017) manifiesta:

Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el puesto adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización. (p. 144)

En relación con el tema el autor (Chiavenato, 2017) también señala que:

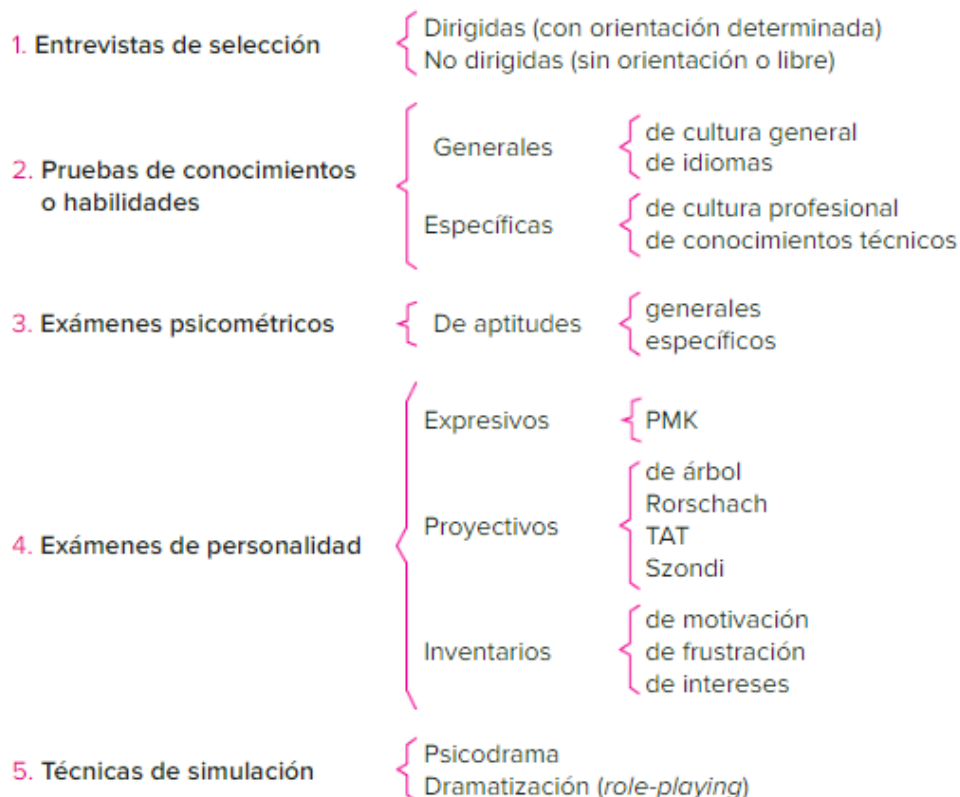
Funciona como un proceso compuesto de varias etapas o fases consecutivas por las que pasa el candidato. En las etapas iniciales se emplean las técnicas más sencillas y económicas, por lo que se dejan las técnicas más caras y complejas para el final. Como suele aplicarse más de una técnica de selección, las opciones son muchas y varían de acuerdo con el perfil y la complejidad del puesto vacante. (p. 159)

La elección de fuerza laboral es fundamental para una organización, ya que son sus colaboradores quienes le ayudarán a cumplir con los objetivos y metas planteadas.

(Chiavenato, 2020) plantea:

Si bien el reclutamiento es una actividad de atracción, divulgación y comunicación para abastecer el proceso selectivo y, por tanto, positiva y atractiva, la selección es, por el contrario, una actividad de elección, evaluación, clasificación y decisión, en consecuencia, una que restringe y está llena de obstáculos y desafíos que los candidatos deben superar. (p. 116)

Imagen 8- Clasificación de las técnicas de selección.



FUENTE: (Chiavenato, 2017) (p. 151)

2.2.5.6.1. Entrevista de selección

De acuerdo con (Chiavenato, 2017): “Es la técnica de selección más común en las empresas grandes, medianas y pequeñas. A pesar de carecer de bases científicas y considerarse la técnica más imprecisa y subjetiva, es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto del candidato” (p. 150).

Utilizada el momento de conocer, de saber si eres la persona adecuada que buscan los empleadores. La persona debe tener la habilidad de comunicárselo de forma

eficaz al entrevistador, pues no existe una única forma de entrevistar y cada profesional posee su método a la hora de obtener información útil en la entrevista.

(Dessler & Varela Juárez, 2017) menciona: “ Una entrevista de selección, es un procedimiento de selección diseñado para predecir el desempeño laboral futuro, a partir de las respuestas orales de los candidatos a preguntas también orales” (p. 121)

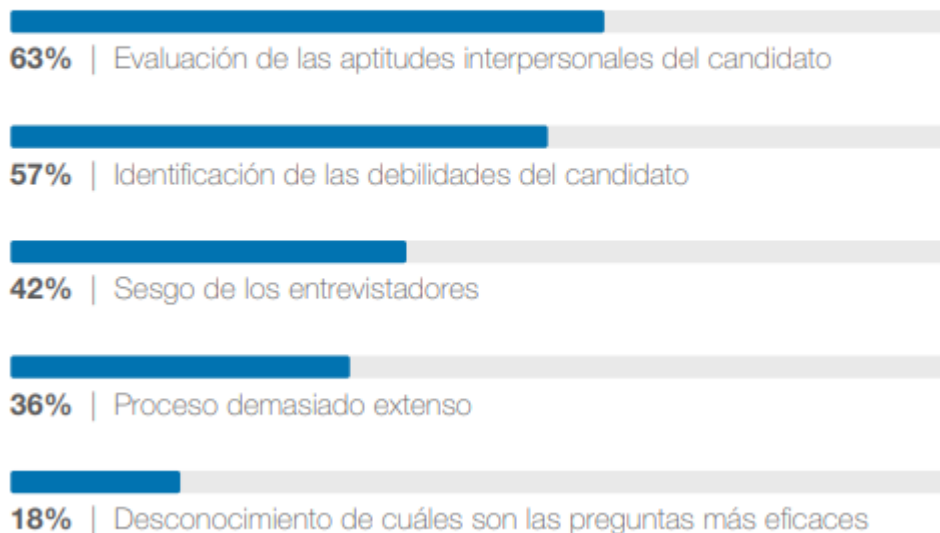
2.2.5.6.2. Nuevas tendencias al entrevistar

(LinkedIn Talent Solutions, 2018) afirma: “Las entrevistas de trabajo deben cambiar. Los estudios demuestran que las entrevistas tradicionales no son buenas para predecir el rendimiento laboral. Los entrevistados dan respuestas ensayadas, y los entrevistadores tienden a elegir a los candidatos que les agradan en lugar de a los que tienen más potencial”.

La entrevista de trabajo sigue siendo una herramienta eficaz para captar a los mejores profesionales, a los más idóneos, sin embargo, es imprescindible que este proceso se modifique y se adapte a las nuevas tendencias ya que hoy en día seleccionar candidatos está enfocado en los talentos, en esos candidatos que ya no son recursos humanos, sino talentos, personas con competencias.

Imagen 9 - Dónde fracasan las entrevistas tradicionales

DÓNDE FRACASAN LAS ENTREVISTAS TRADICIONALES



Fuente: (LinkedIn Talent Solutions, 2018)

Las entrevistas tradicionales son insuficientes, en especial para evaluar las aptitudes interpersonales a pesar de su popularidad, se han visto muy desprestigiadas con el pasar de los años, es por esto que las empresas se atreven al cambio para mejorar su proceso de selección.

2.2.5.6.2. Tipos de pruebas

(Dessler & Varela Juárez, 2017) plantean: “Por comodidad, es posible clasificar las pruebas según midan habilidades cognitivas (mentales), motrices y físicas, personalidad e intereses, así como rendimiento” (p. 107).

Las pruebas de selección tienen como objetivo obtener información complementaria a la entrevista de trabajo, evalúan capacidades, actitudes y aptitudes de las candidaturas en relación con el puesto de trabajo vacante y la política y filosofía de la empresa, son una valiosa herramienta a la hora de seleccionar un candidato.

2.2.5.6.2.1. Test de Inteligencia emocional

(EAE Business School, 2015) hace referencia a los test de inteligencia emocional como: “Esta herramienta proporciona datos objetivos sobre un ámbito donde la subjetividad es omnipresente, información imprescindible para poder formarse una visión precisa y alejada de intuiciones sobre la psicología de la personalidad de un individuo”.

Es fundamental que antes de utilizar un test en un proceso de selección se deba asegurar del índice de fiabilidad del mismo, consultando con la empresa, ya que de éste dependerá el grado en el que los resultados del mismo les permitan predecir el comportamiento de las personas que están inmersas en el proceso de selección.

(EAE Business School, 2015) afirma que últimamente la prueba más aplicada es:

Test de inteligencia emocional, por su completitud y la perspectiva que brinda. En esta prueba se miden las cuatro ramas de la inteligencia emocional desarrolladas por los doctores Salovey y Mayer, que son:

- La identificación de las emociones: estudia la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de las personas más cercanas.

- El uso de emociones: evalúa la capacidad de generar una emoción y luego la habilidad de gestionarla de forma racional.
- La comprensión de las emociones: analiza la capacidad de comprender las emociones complejas y las cadenas emocionales, es decir, el proceso mediante el que las emociones evolucionan de una etapa a otra.
- La gestión de las emociones: investiga la capacidad del individuo para gestionar de manera efectiva sus propias emociones y las de los demás.

2.2.6. Reforma procesal laboral

2.2.6.1. Historia de la reforma procesal laboral

La Ley N.º 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral fue aprobada el 9 de diciembre de 2015 en la Asamblea Legislativa.

(Ministerio de trabajo y seguridad social [MTSS], 2019) alude que:

Esta ley vino a evolucionar y modernizar la legislación laboral de Costa Rica, ya los trabajadores no tendrán que esperar tres o hasta 10 años para que su caso sea resuelto en los tribunales de trabajo. Ahora se espera que duren dos años o incluso meses (...) Costa Rica tendrá más seguridad jurídica y los trabajadores una justicia laboral pronta y cumplida.

Imagen 10- Historia de la Reforma Procesal Laboral



FUENTE: Datos tomados de (Ministerio de trabajo y seguridad social [MTSS], 2019)

(Recuperado de la página web:

http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html)

2.2.6.2. Generalidades de la reforma procesal laboral

(Castrillo, 2017) explica que es la reforma procesal laboral:

Es una ampliación y modificación de 348 artículos del Código de Trabajo de Costa Rica a partir del 25 de julio de 2017 (...) La Reforma Procesal Laboral introduce una serie de aspectos y obligaciones patronales (sector público y privado) que van a normar su relación con el trabajador. Además de cambios en materia de derecho

colectivo y procesal, que de no cumplir le puede traer consecuencias a nivel judicial. (p. 06-07)

Es decir que la reforma procesal laboral llevo a mejorar la relación entre patrono y colaborador, también ha prohibir la discriminación por raza, etnia, edad, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica y poder multar o penalizar aquel que lo practique desde que empezó a regir la ley.

(Saborío & Díaz, 2017) hacen referencia al siguiente punto de la reforma procesal laboral:

Este tema es relevante porque la protección en contra de la discriminación se garantiza antes de la relación laboral (es decir en los procesos de reclutamiento y selección); durante la relación laboral y para la finalización de la relación laboral. Esto es fundamental porque en caso de demostrarse en juicio que existió la discriminación, el despido es nulo y se deberá pagar todas las indemnizaciones de ley, incluyendo salarios caídos y proceder a la reinstalación del trabajador que ha sido despedido.

(Recuperado de la página web <http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/>)

A lo que muchas empresas se preguntan si es o no incorrecto discriminar, es por esto que (Castrillo, 2017) explica que:

Si pero podemos filtrar candidatos en ciertas condiciones y reservar el derecho de contratación (..) Siempre y cuando no discriminemos por las condiciones descritas en el Art. 404 del Código de Trabajo per sé, si

no por las consecuencias negativas o de riesgo para el trabajador que conlleva el puesto u otra variable de la posición en una condición determinada. (p. 10)

(Viales, Chavarría y Araya, 2016) declaran que: “La reforma al Código de Trabajo resolverá temas como la posibilidad de que sectores con un ingreso bajo puedan recibir asistencia legal de manera gratuita durante los juicios laborales” (p. 78)

(Viales, Chavarría y Araya, 2016) también declaran que:

Tal y como se ha señalado en el proyecto de ley de la Reforma Procesal Laboral, no se trató de variar el Código de Trabajo de 1943 sino más bien fortalecerlo introduciendo estructuras procesales más sencillas, más acordes con los cambios que ha experimentado en el tiempo la doctrina procesal y más adecuadas a las necesidades de la sociedad costarricense actual. (p. 92)

Uno de los factores que cambian desde que empezó a regir la ley y que en el anteriormente a esta era normal que patronos, sobre todo del sector privado, despidieran a su personal sin necesidad de una carta, alegando falsas razones o incluso sin razón alguna solo por criterios propios, muchas veces sin el pago de las prestaciones de ley.

Según el artículo 35 del Código de Trabajo ahora el patrono debe entregar una carta la cual debe indicar cada uno de los argumentos del despido, de no hacerlo, el trabajador puede presentar la denuncia ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y en caso de ir a juicio o proceso laboral, el patrono no puede alegar ningún argumento que no haya sido incluido en dicha carta.

(Saborío & Díaz, 2017) declaran que: “Además, se mantuvo la prohibición del ejercicio de huelga en servicios públicos tal y como se ha tenido en la legislación vigente, por lo que si en materia de salud, seguridad, puertos se lleva a cabo una huelga la misma debe ser declarada ilegal” (Recuperado de la página web <http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/>).

(Saborío & Díaz, 2017) argumentan que:

Las políticas de empleo, así como los reglamentos internos del trabajo serán herramientas indispensables para garantizar la adecuada gestión del talento humano en las empresas, tomando en cuenta, además, que la reforma establece una nueva causal de despido para aquel trabajador que incurra en actos discriminatorios y que al empleador se le impone la carga de probar en juicio de que las medidas utilizadas o cuestionadas, eventualmente, no fueron discriminatorias. (Recuperado de la página web <http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/>)

Finalmente (Saborío & Díaz, 2017) recomiendan a las empresas que:

Deben asegurar que haya una gestión más ordenada del talento humano, debe dedicarse un mayor esfuerzo en el diseño de manuales y protocolos de actuación, una capacitación más eficiente de los encargados de manejo de personal y deberá tener una administración mucho más formal donde haya comprobantes de todo, pues la reforma impone al empleador cargas probatorias importantes que le obligan a documentar todos los aspectos de la relación laboral. (Recuperado de la página web

[http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/ \)](http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/)

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad (teórica y/o aplicada)

Finalidad teórica o básica:

(Hernández Sampieri, 2017) afirma que: “Es la que tiene interrogantes más generales y abstractas y aspira a generar conocimiento mediante la formulación de teorías. Sus resultados ayudan a comprender mejor el mundo que nos rodea” (p. 20).

Finalidad aplicada:

(Hernández Sampieri, 2017) también afirma que:

Hace preguntas enfocadas en solucionar problemas específicos de un tiempo y un lugar o en generar desarrollo tecnológico. Por lo regular se basa en teorías que han sido resultado de investigación básica, solo que, como su nombre lo indica, se pone a prueba la aplicación de esa teoría en un aspecto en concreto y sus resultados son útiles para ser implementados (p. 20-21).

Esta investigación es de finalidad teórica, ya que se cuenta con conocimiento e información existente, y se pretende mejorar la información adquirida.

3.1.2. Dimensión temporal (Transversal / longitudinal)

(Hernández Sampieri, 2017) menciona: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es

describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 109).

También (Hernández Sampieri, 2017) afirma que los diseños longitudinales son: “En los cuales se recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y efectos. Por lo común, tales puntos o periodos se especifican de antemano” (p.110).

Esta investigación es de dimensión transversal, ya que se enfoca en los colaboradores de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, durante el último cuatrimestre del 2019.

3.1.3. Marco (Mega-macro- micro)

(González, 2018) argumenta que: “El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar” (p. 27).

Este se divide en 3 los cuales son mega, macro y micro, los cuales (González, 2018) explica a continuación:

Mega:

Cuando se pretende estudiar un gran espacio o temática, se dice que la investigación tiene un marco mega.

Macro:

Lo macro se refiere al estudio que se realiza en una parte o fragmento de lo mega; por ejemplo, un estudio de mercado en una provincia.

Micro:

El marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio, acerca del cual el investigador hará su investigación. (p. 27)

El marco de esta investigación es micro, ya que se centra únicamente en un tema específico de los colaboradores del departamento administrativo y departamento de obras de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A.

3.1.4. Naturaleza (Cuantitativa / Cualitativa)

El autor (Pimienta Prieto, 2018) afirma que el modelo cuantitativo:

Se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, y para ello formula preguntas muy específicas acerca de cómo y cuándo tiene lugar el fenómeno estudiado, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números, para su análisis racional y objetivo. (p. 36)

(Pimienta Prieto, 2018) también menciona sobre el modelo cualitativo:

Este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como la observación directa y el análisis documental. Sus objetivos principales son describir y explorar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad de descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades. (p.37)

Esta investigación es de enfoque cualitativo, ya que se utilizará instrumentos como la encuesta para analizar el proceso de reclutamiento y selección basado en la reforma procesal laboral del capital humano en la empresa telecomunicaciones Granchi S.A ubicada en Barrio Jesús. 500 metros Sur Cruce Calle La Coyotera, Orotina, Alajuela; obteniendo la percepción de los colaboradores.

3.1.5. Carácter (Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa)

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) indica sobre los estudios exploratorios que: “El propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (p. 106).

(Pimienta Prieto, 2018) considera sobre el estudio descriptivo lo siguiente: “Tiene como finalidad identificar fenómenos relevantes y sus variables (...) Para obtener datos se apoya en la realización de estudios de campo, análisis documental, encuestas, entrevistas y cuestionarios” (p. 36).

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) define los estudios correlacionales como: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) señala sobre las explicativas que: “Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 112).

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que describe características de importancia que deben tomar en cuenta las organizaciones a la hora de reclutar y seleccionar su personal basado en la ley de la reforma procesal laboral y también por la recolección de datos por medio de entrevista y cuestionarios a los colaboradores de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1. Fuentes de primera mano

(Hernández Sampieri, 2017) plantea que: “Estas fuentes constituyen la “materia prima” de la revisión de la literatura porque contienen los elementos fundamentales para enmarcar la investigación (definiciones, formas para recolectar datos, los datos en sí, análisis y resultados)” (p. 59).

Las fuentes de primera mano son los colaboradores que respondieron el instrumento aplicado para esta investigación.

3.2.2. Fuentes de segunda mano

(Bernal, 2016) manifiesta que: “Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino los referenciales” (p. 258).

Para la presente investigación se utilizó una variedad de libros relacionados con la gestión del talento humano y todo lo que va de la mano con el reclutamiento y selección de personal y también se consultó a la página web del ministerio de trabajo costarricense con el fin de recaudar mayor información de la reforma procesal laboral.

3.3. POBLACIÓN Y SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1. Población

(Pimienta Prieto, 2018) alude que: “conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población” (p. 59).

La población de interés de esta investigación está compuesta por alrededor de 50 colaboradores de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.

3.3.2. Probabilística

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) afirman que:

Todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (p. 200)

3.3.3. No probabilístico

Al igual (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) manifiestan:

La elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (p. 200)

La muestra de esta investigación es no probabilística, ya que los colaboradores de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. cumplen con el total del muestreo.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR

INFORMACIÓN

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) enfatizan que: “La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo. En el caso de personas, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan, etcétera” (p. 443).

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018) afirman que: “Instrumento de recolección de los datos cualitativos es el investigador, auxiliándose de diversas herramientas como las entrevistas y la observación” (p. 443).

3.4.1. La observación

(Pimienta Prieto, 2018) afirma que: “Observación. Consiste en recabar información mediante el análisis a detalle y con detenimiento del objeto, fenómeno o hecho a estudiar” (p. 60).

3.4.2. La entrevista

(Pimienta Prieto, 2018) define entrevista como: “Basada en una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problema estudiado” (p. 61).

3.4.2.1. Cuestionario

(Bernal, 2016) se refiere como: “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (p. 245).

Se debe determinar o elegir el formato que llevaría el cuestionario, ya que existen 3 tipos de preguntas en un cuestionario que son las preguntas abiertas, las preguntas cerradas y por último de respuesta a escala.

3.4.2.2. Preguntas abiertas

(Bernal, 2016) afirma que: “Este tipo de preguntas le permiten al encuestado contestar en sus propias palabras, es decir, el investigador no limita las opciones de respuesta” (p. 249).

3.4.2.3. Preguntas cerradas

(Bernal, 2016) expresa que: “Le solicitan a la persona encuestada que elija la respuesta en una lista de opciones” (p. 249).

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este capítulo, se presentan los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos utilizados y con el fin de efectuar correctamente con los objetivos determinados en la investigación, se procedió a realizar un cuestionario que consta de 50 preguntas, con los cuales se pretende comprender y analizar el proceso de reclutamiento y selección del capital humano en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. Además de analizar los resultados para poder crear conclusiones y recomendaciones que le puedan ser de gran utilidad a la empresa.

4.2. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

(Bernal, 2016) menciona que: “La codificación se comienza a realizar una vez se ha obtenido un conjunto mínimo de datos de la situación en estudio y consiste en comparar la información obtenida para dar una denominación común o concepto a un conjunto de datos que comparten una misma idea o rasgo” (p. 88).

Para la presente investigación, la codificación y tabulación de los datos se realizó de forma automática, utilizando una herramienta de Google de aplicación en línea, la cual se especializa en encuestas.

4.3. TIPOS DE GRÁFICOS

Los gráficos que se utilizaron para esta investigación son de tipo circular, donde cada variable que está siendo investigada representa una porción de la totalidad y gráficos en barras, estos últimos para aquellas preguntas que están más cargadas de información o fueron de selección múltiple.

4.3.1. Gráficos

(González, 2018) afirma que: “Estos se colocan para ilustrar y ofrecer una perspectiva ampliada de la información que se analiza” (p. 45).

4.3.2. Gráficos circulares

Según (González, 2018) son: “Denominadas también gráfica de pastel o gráficas del 100%, se utilizan para mostrar porcentajes y proporciones” (p. 45).

4.3.3. Gráficos de barras

(González, 2018) también afirma que: “Se emplean, en la mayoría de las ocasiones, las gráficas verticales para las series estadísticas cuantitativas o cronológicas. En el caso de las gráficas horizontales, se usan para las series de datos cuando la investigación es cualitativa o geográfica” (p. 48).

4.4 ANÁLISIS DE DATOS

En este capítulo, se presentarán los resultados de la investigación en mediante gráficos que muestran de una manera clara y visible las respuestas brindadas por los encuestados conforme a cada variable del estudio y sus respectivos indicadores.

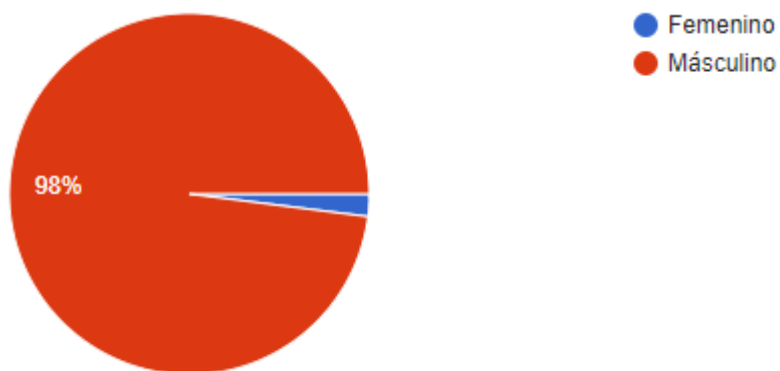
4.4.1. Cuestionario colaboradores

Datos generales

Tabla 1 Género

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	49	98%
	Femenino	1	2%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 1 Género

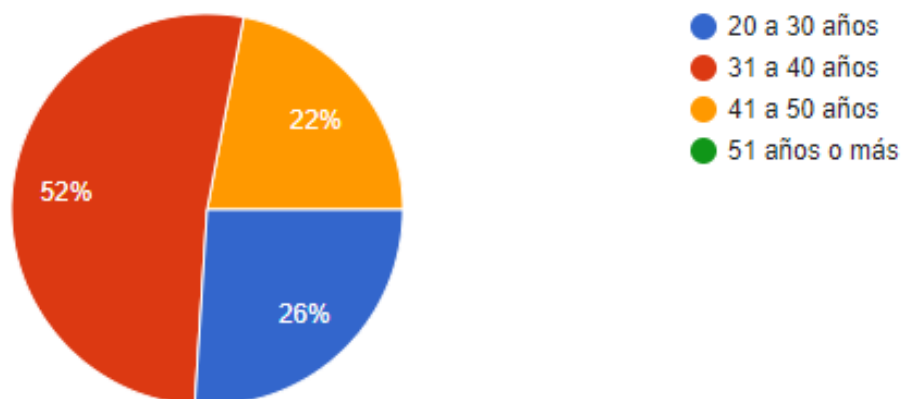
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según el gráfico anterior y los resultados obtenidos el 98% del personal encuestado son hombres y el 2% son mujeres.

Tabla 2 Indique su edad cumplida

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Indique su edad cumplida	20 a 30 años	13	26%
	31 a 40 años	26	52%
	41 a 50 años	11	22%
	51 años o más	0	0%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 2 Indique su edad cumplida

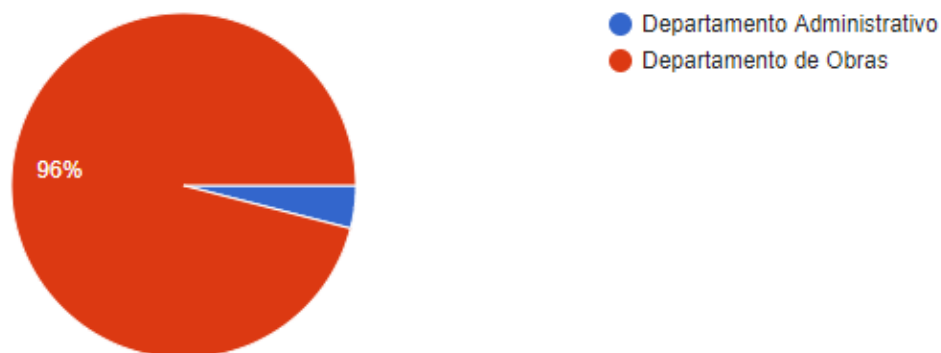
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 52% de los encuestados tiene entre 31 a 40 años; el 26% tiene entre 20 a 30 años; el 22% tienen entre 41 a 50 años.

Tabla 3 Departamento en el que se desempeña

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Departamento en el que se desempeña	Departamento. Administrativo	2	4%
	Departamento Obras	48	96%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 3 Departamento en el que se desempeña

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

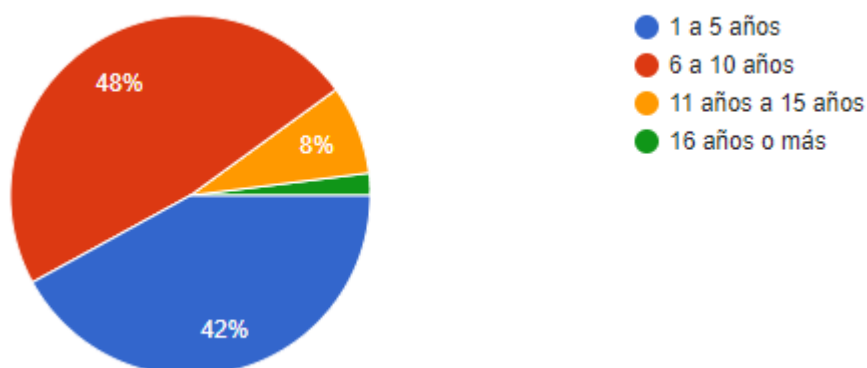
Según los resultados obtenidos el 96% del personal de la empresa trabaja para el departamento de obras y el 4% al departamento administrativo.

Tabla 4 Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.	1 a 5 años	21	42%
	6 a 10 años	24	48%
	11 a 15 años	4	8%
	16 años o más	1	2%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 4 Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.



FUENTE:

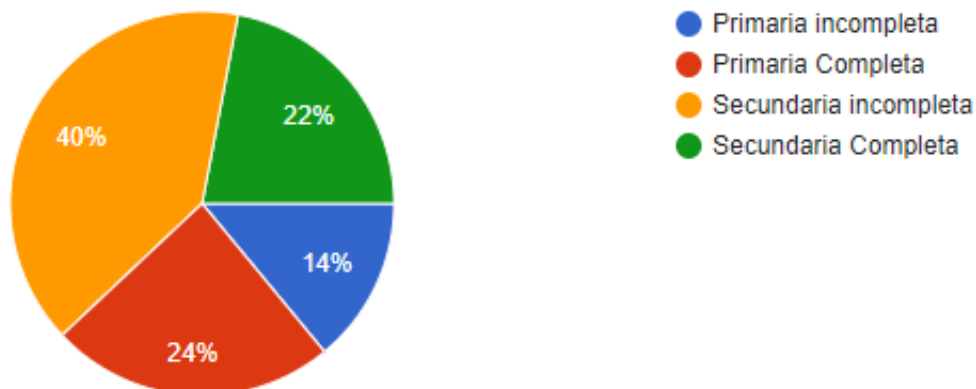
Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 48% de los encuestados tiene entre 6 a 10 años de laborar en el lugar; el 42% tiene entre 1 a 5 años de tiempo laboral, un 8% de 11 a 15 años y por último un 2% tiene 16 años o más.

Tabla 5 Nivel Académico

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Académico	Primaria incompleta	7	14%
	Primaria completa	12	24%
	Secundaria incompleta	20	40%
	Secundaria completa	11	22%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 5 Nivel Académico

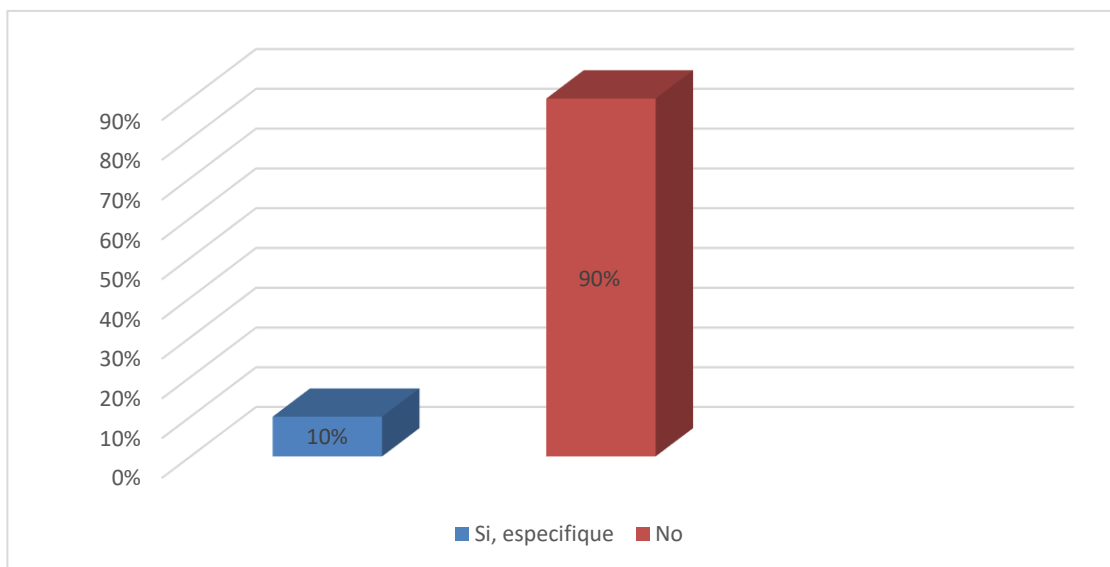
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 40% de las personas encuestadas tienen su secundaria incompleta, el 24% tienen su primaria completa, el 22% tiene secundaria completa, mientras que el 14% tienen la primaria incompleta.

Tabla 6 ¿Posee otros cursos?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Posee otros cursos	Sí, especifique:	5	10%
	No	45	90%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 6 ¿Posee otros cursos?

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

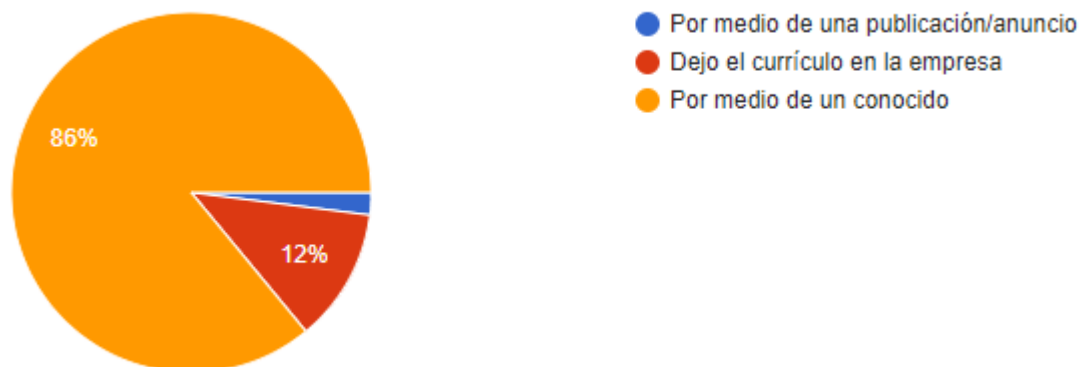
Según los resultados obtenidos el 90% de los colaboradores no poseen otros cursos, mientras que el 10% si tiene otros cursos.

Tabla 7 ¿De qué forma ingresó a la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿De qué forma ingresó a la empresa?	Por medio de una publicación o anuncio	1	2%
	Dejó el currículum en la empresa	6	12%
	Por medio de un conocido	43	86%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 7 ¿De qué forma ingresó a la empresa?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

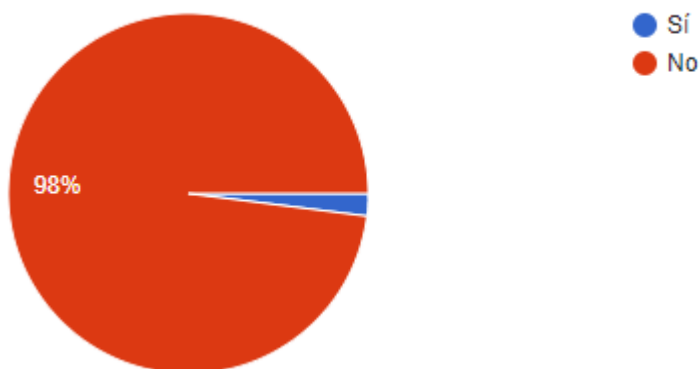
Según los resultados obtenidos, el 86% de los colaboradores ingresó a la compañía por medio de un conocido, el 12% dejando su currículum en la empresa, mientras que el 2% por medio de una publicación o anuncio.

Tabla 8 ¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud?	Sí	1	2%
	No	49	98%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 8 ¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

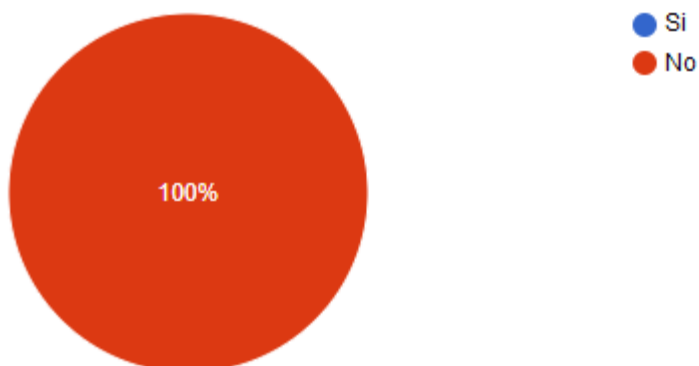
Según los resultados obtenidos el 98% de los colaboradores no llenó ningún documento y el 2% sí lo hizo.

Tabla 9 ¿Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de Reclutamiento?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de reclutamiento?	Sí	—	—
	No	50	100%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 9 ¿Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de Reclutamiento?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

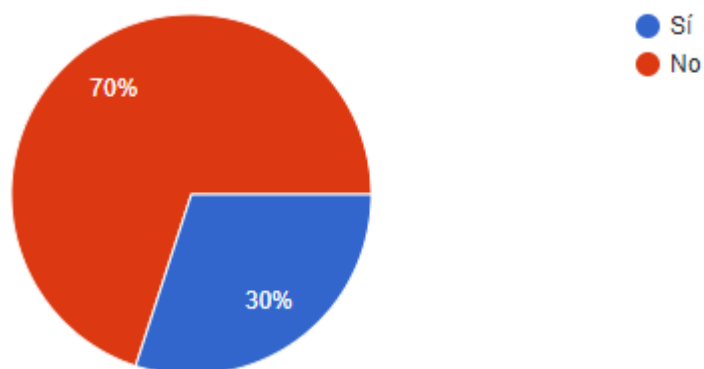
Según los resultados obtenidos al 100% del personal de la empresa no le realizaron pruebas psicométricas.

Tabla 10 ¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?	Sí	15	30%
	No	35	70%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 10 ¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

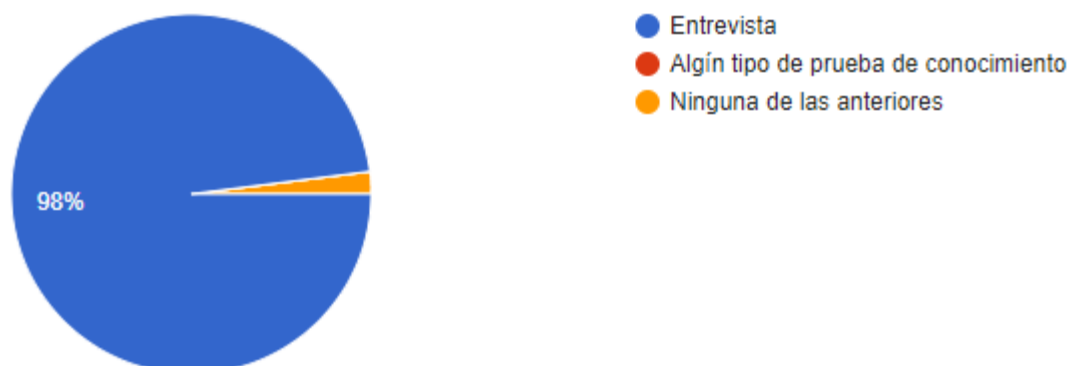
Según los resultados obtenidos el 70% de los colaboradores no conoce si se pidieron referencias de sus trabajos previos y el 30% sí.

Tabla 11 Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?	Entrevista	49	98%
	Algún tipo de prueba de conocimiento	—	—
	Ninguna de las anteriores	1	2%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 11 Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos el 98% se le realizó una entrevista y solo un 2% “ninguna de las anteriores”.

Tabla 12 Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó?	Persona Administrativa	—	—
	Gerente general	49	100%
	Otro:	—	—
Total		49	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 12 Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

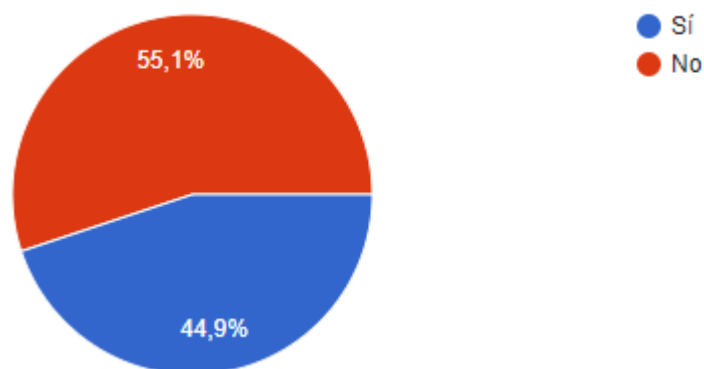
Según los resultados obtenidos el 100% fue entrevistado por el gerente general de la empresa.

Tabla 13 Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?	Sí	22	44,9%
	No	27	55,1%
Total		49	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 13 Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

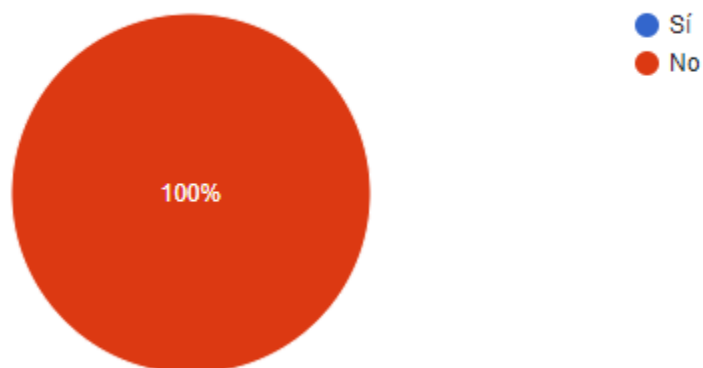
Según los resultados obtenidos el 55,1% no se sintió a gusto por el entrevistador y el 44,9% sí.

Tabla 14 ¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por qué fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por qué fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?	Sí	—	—
	No	50	100%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 14 ¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por que fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

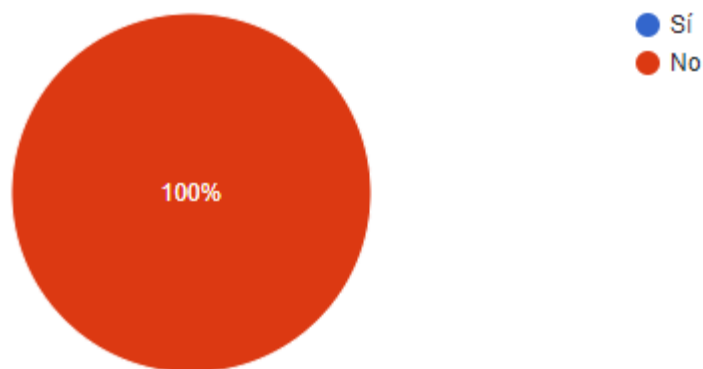
Según los resultados obtenidos, al 100% no se le indicó porque fueron elegidos al puesto.

Tabla 15 ¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa?	Sí	18	36%
	No	32	64%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 15 ¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

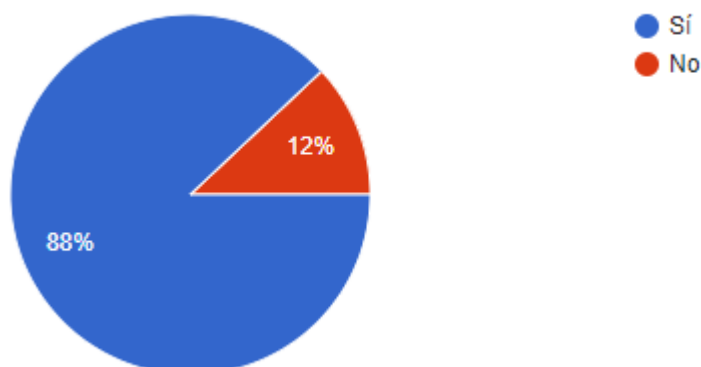
Según los resultados obtenidos, al 100% no se le mencionó los beneficios que obtendrían al laborar en la empresa.

Tabla 16 ¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto?	Sí	44	88%
	No	6	12%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 16 ¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

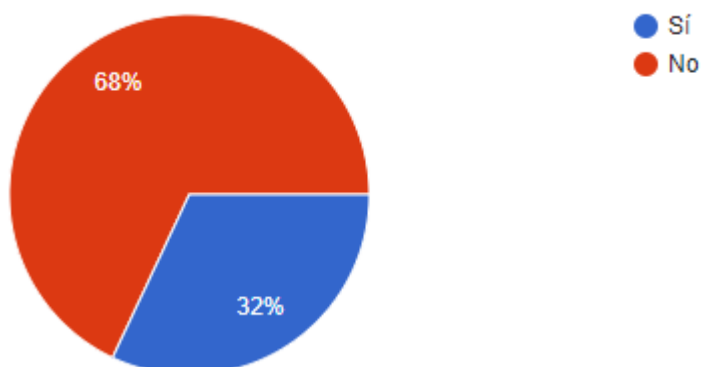
Según los resultados obtenidos, al 88% sí le indicaron las características generales del puesto y al 12% no.

Tabla 17 Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto?	Sí	34	68%
	No	16	32%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 17 Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto?



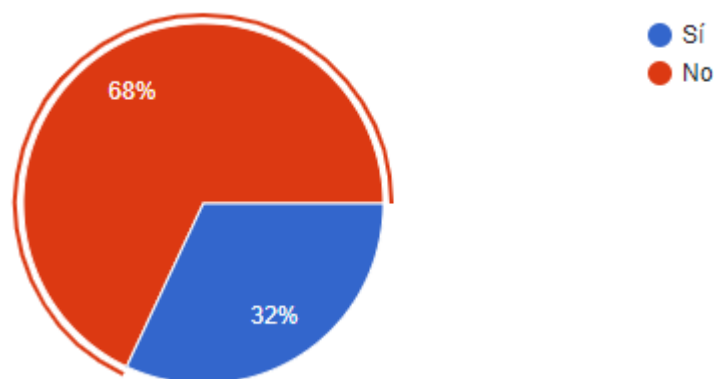
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 68% no recibió inducción a su puesto y el 32% sí recibió.

Tabla 18 ¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora?	Sí	16	32%
	No	34	68%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 18 ¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora?

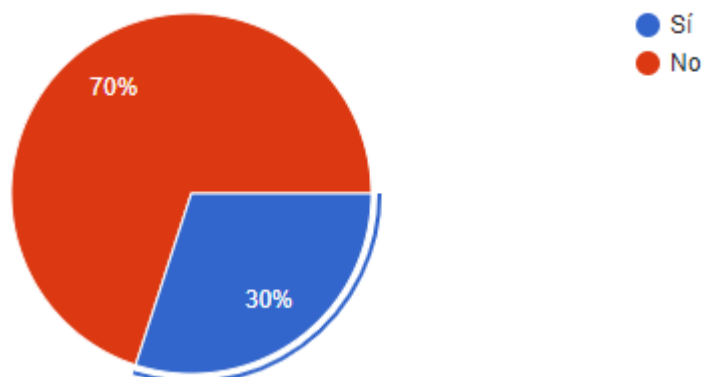
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 68% no conoce el organigrama de la empresa y el 32% sí lo conoce.

Tabla 19 ¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?	Sí	15	30%
	No	35	70%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 19 ¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?

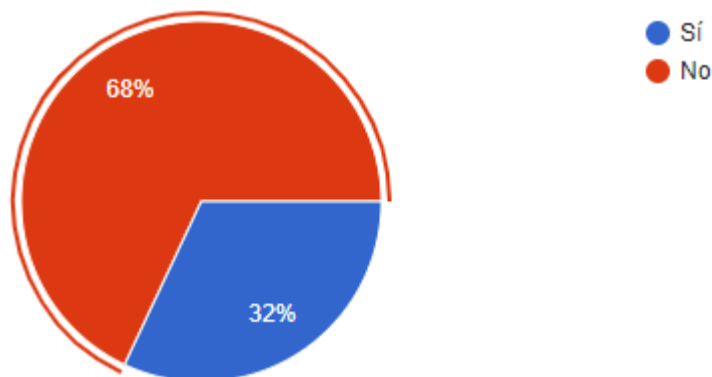
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 70% no conoce ni los valores ni políticas de la compañía, mientras que el 30% si tiene conocimiento de este.

Tabla 20 ¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral?	Sí	16	32%
	No	34	68%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 20 ¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral?

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

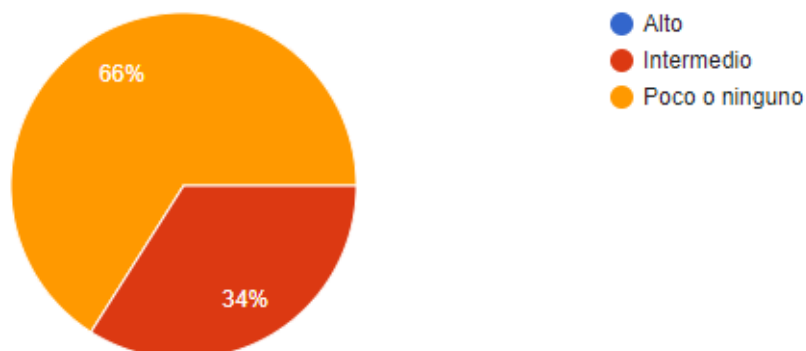
Según los resultados obtenidos, el 68% de los colaboradores no conoce la Reforma Procesal Laboral y el 32% de ellos sí.

Tabla 21 ¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral?	Alto	—	—
	Intermedio	17	34%
	Poco o ninguno	33	66%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 21 ¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

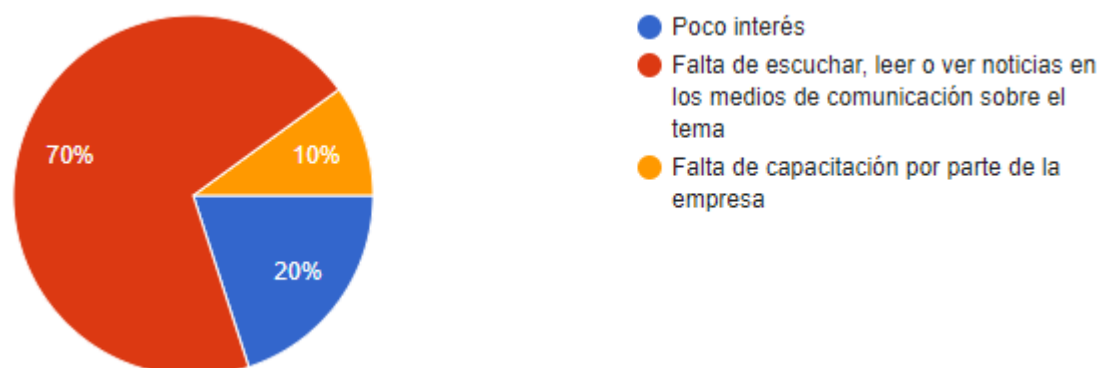
Según los resultados obtenidos, el 66% alega tener poco o ningún conocimiento sobre la Reforma Procesal Laboral y el 34% tiene un conocimiento intermedio.

Tabla 22 ¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?	Poco interés	10	20%
	Falta de escuchar, leer o ver noticias en los medios de comunicación sobre el tema	35	70%
	Falta de capacitación por parte de la empresa	5	10%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 22 ¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

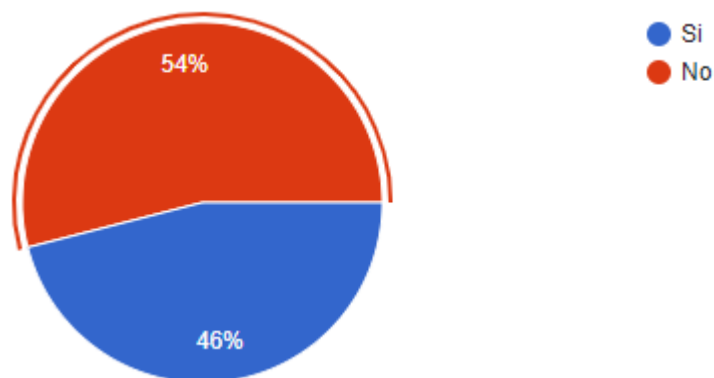
Según los resultados obtenidos, el 70% dice que sus motivos son por falta de escuchar, leer o ver noticias sobre la Reforma Procesal Laboral, el 20% por poco interés y el 10% por falta de capacitación por parte de la empresa.

Tabla 23 ¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil	Sí	23	46%
	No	27	54%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 23 ¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

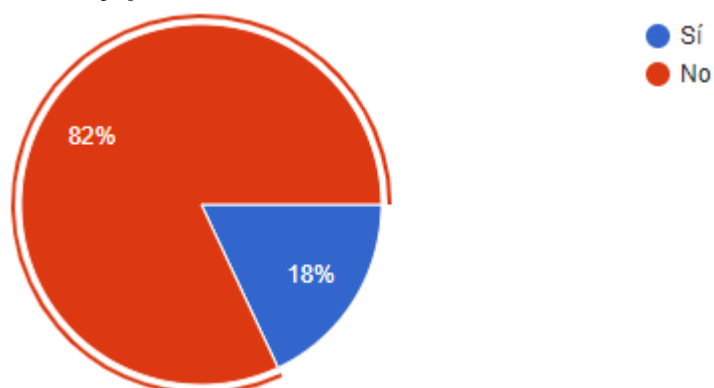
Según los resultados obtenidos, el 54% sintió que no se aplicó el artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral y 46% alega que sí.

Tabla 24 ¿Sabía usted qué algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabía usted qué algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios?	Sí	9	18%
	No	41	82%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 24 ¿Sabía usted qué algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

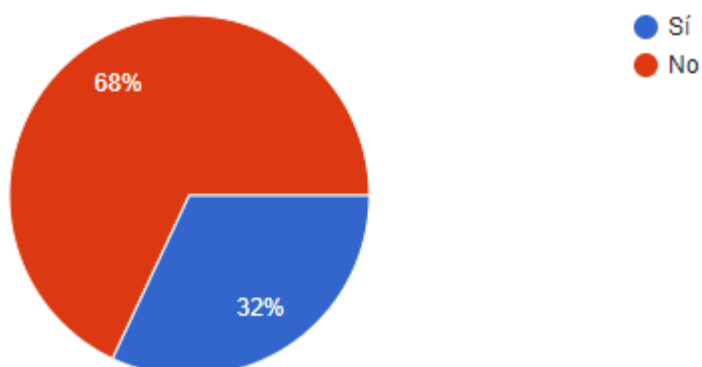
Según los resultados obtenidos, el 82% no sabe que algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la RPL son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios, mientras que el 18% si sabe.

Tabla 25 ¿Sabe usted qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabe usted qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa?	Sí	16	32%
	No	34	68%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 25 ¿Sabe usted qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

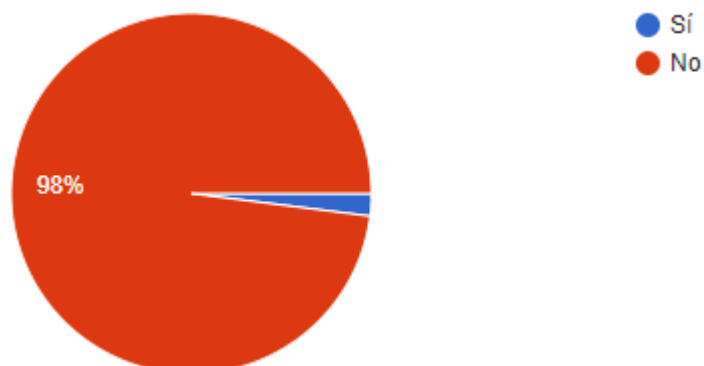
Según los resultados obtenidos, el 68% dice no saber qué algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de RPL son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa, mientras que el 32% si sabe.

Tabla 26 ¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador?	Sí	1	2%
	No	49	98%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 26 ¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

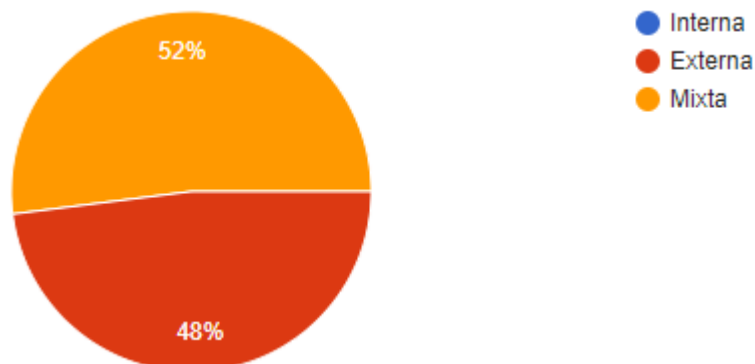
Según los resultados obtenidos, el 98% no sabe cuál es el procedimiento a seguir cuando se debe contratar a alguien y el 2% si sabe.

Tabla 27 Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante?	Interna	—	—
	Externa	24	48%
	Mixta	26	52%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 27 Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

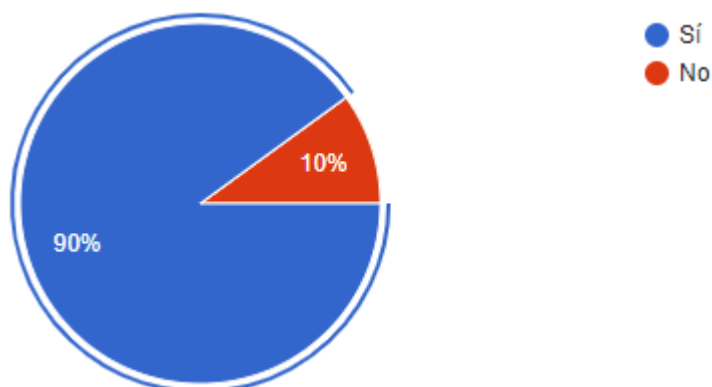
Según los resultados obtenidos, el 52% afirma que la búsqueda se genera de forma mixta y el 48% dice que externamente.

Tabla 28 ¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía?	Sí	45	90%
	No	5	10%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 28 ¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

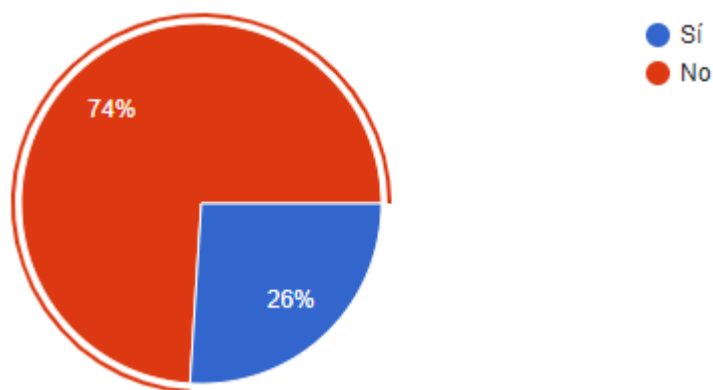
Según los resultados obtenidos, el 90% cree que las contrataciones externas ayudan al crecimiento de la compañía, mientras que el 10% cree todo lo contrario.

Tabla 29 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa?	Sí	13	26%
	No	37	74%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 29 ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

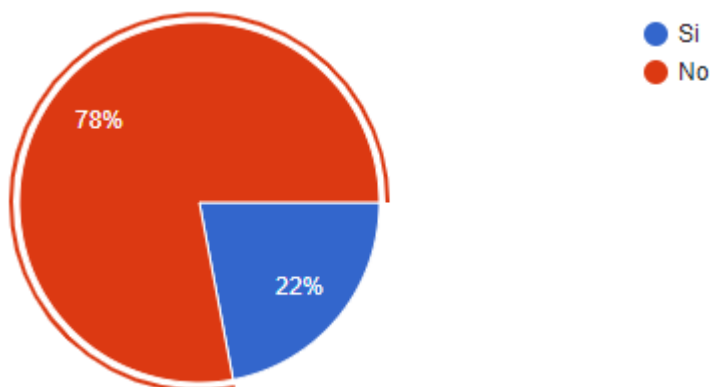
Según los resultados, el 74% afirma que la empresa no tiene un manual de puestos y el 26% dice que la empresa si tiene.

Tabla 30 ¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elije a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elije a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?	Sí	11	22%
	No	39	78%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 30 ¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elige a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados, el 78% considera que el proceso de selección no selecciona a los candidatos más competentes, por otro lado el 22% afirma que sí.

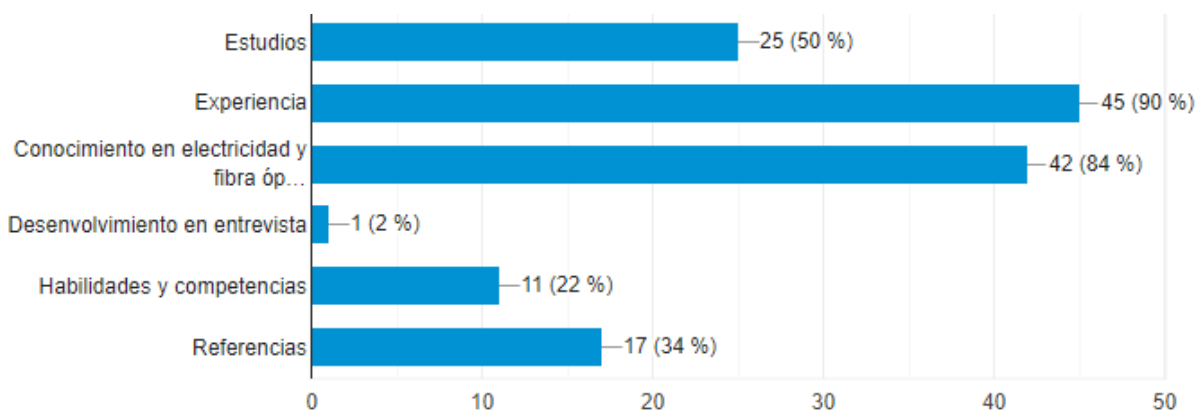
Tabla 31 ¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos? Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos? Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso	Estudios	25	50%
	Experiencia	45	90%
	Conocimiento en electricidad y fibra óptica	42	84%

	Desenvolvimiento en entrevista	1	2%
	Habilidades y competencias	11	22%
	Referencias	17	34%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 31 ¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos? Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

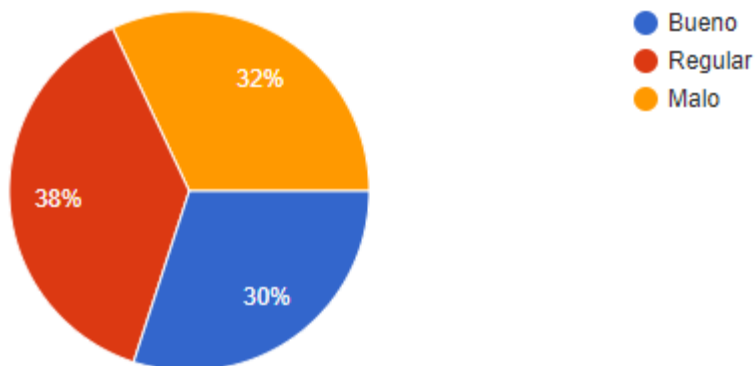
Según los resultados obtenidos, el 90% considera que la experiencia es lo que más se evalúa de los candidatos a la hora de reclutar, el 84% por conocimiento en fibra óptica, el 50% estudios, el 34% referencias, el 22% en habilidades y competencias y por último el 2% por desenvolvimiento en la entrevista.

Tabla 32 De acuerdo a su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo a su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección?	Bueno	15	30%
	Regular	19	38%
	Malo	16	32%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 32 De acuerdo a su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

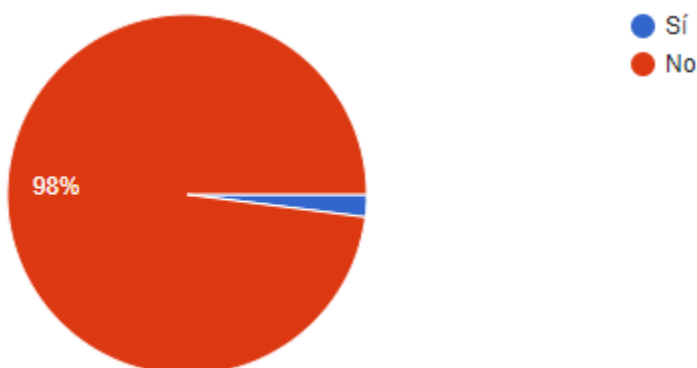
Según los resultados, el 38% cree que el proceso de reclutamiento y selección actual es regular, el 32% cree que es malo y el 30% cree que es bueno.

Tabla 33 Desde su percepción, ¿siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Desde su percepción, ¿Siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor?	Si	1	2%
	No	49	98%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 33 Desde su percepción, ¿Siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

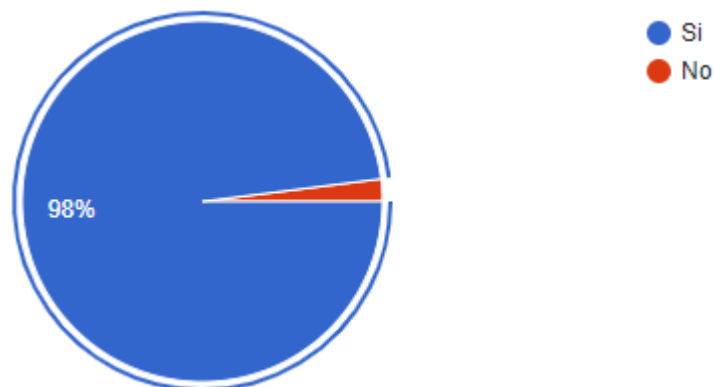
Según los resultados, el 98% está de acuerdo en que la persona actual encargada del reclutamiento y selección no es completamente competente para esta labor, mientras que el 2% cree que sí lo es.

Tabla 34 Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S. A	Sí	49	98%
	No	1	2%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 34 Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

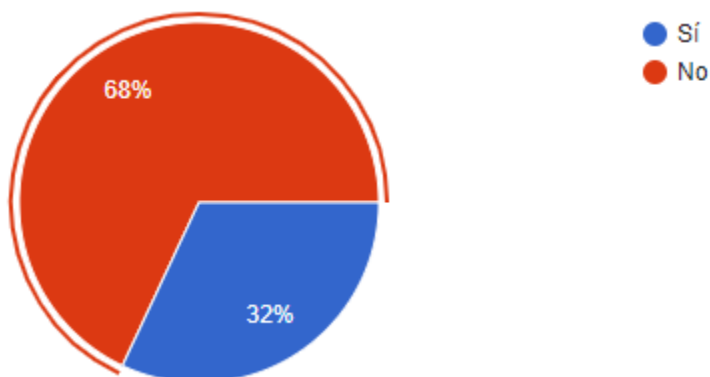
Según los resultados, el 98% considera que si se debe reforzar y capacitar a una persona para que se encargue del proceso de reclutamiento y selección y el 2% considera que no.

Tabla 35 ¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?	Sí	16	32%
	No	34	68%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 35 ¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

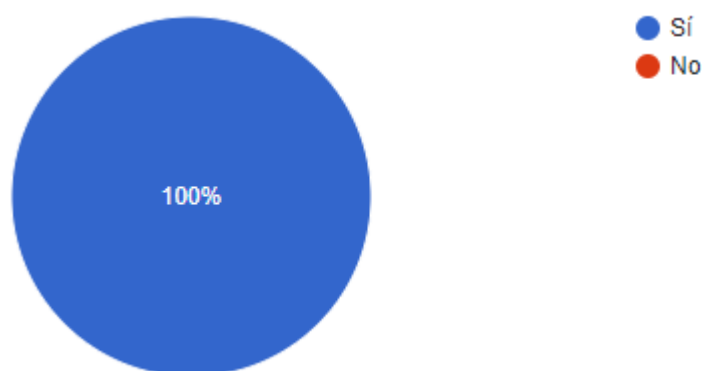
Según los resultados, el 68% considera que la empresa no les permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas y el 32% considera que si se los permite.

Tabla 36 ¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa?	Sí	50	100%
	No	—	—
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 36 ¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

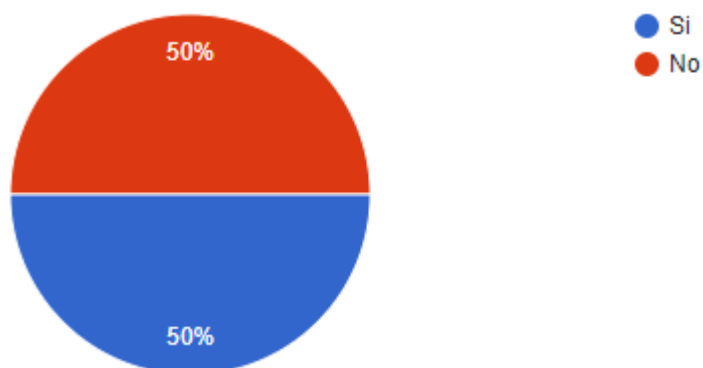
Según los resultados, el 100% de los colaboradores siente que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Tabla 37 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?	Sí	25	50%
	No	25	50%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 37 ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

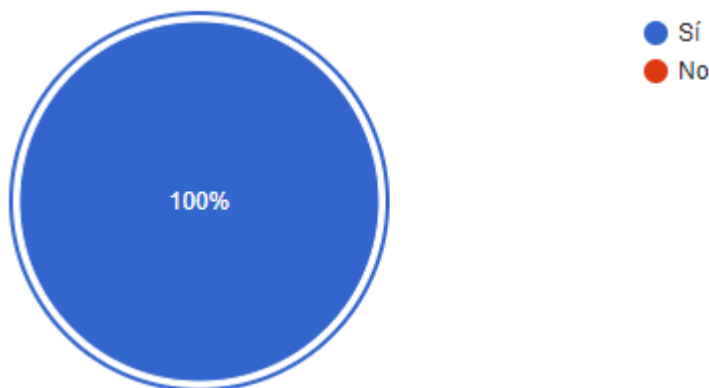
Según los resultados, el 50% si se siente motivado y le gusta su trabajo y el otro 50% piensa lo contrario.

Tabla 38 ¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?	Si	50	100%
	No	—	—
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 38 ¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

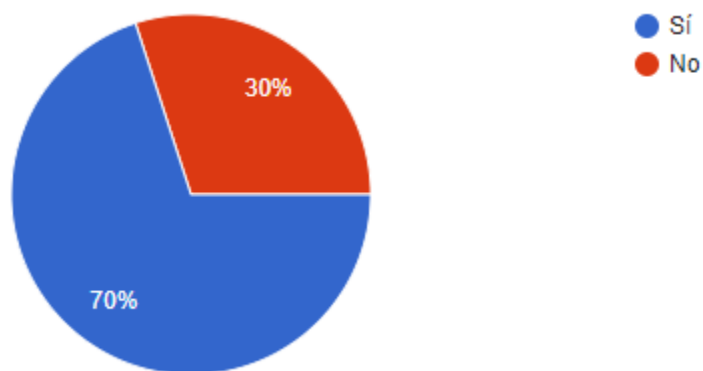
Según los resultados, el 100% de los colaboradores cree que es indispensable un departamento de recursos humanos en la empresa.

Tabla 39 ¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral?	Si	35	70%
	No	15	30%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 39 ¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

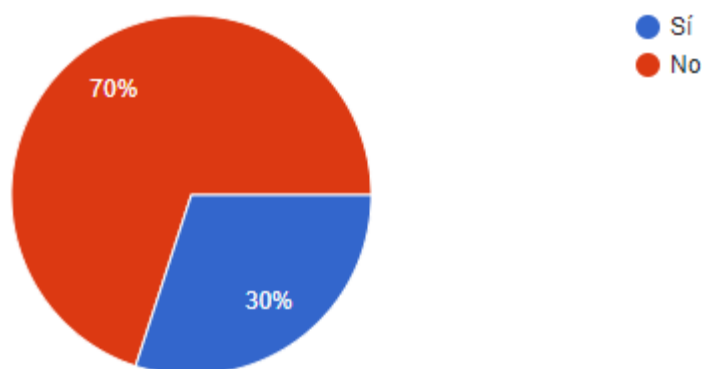
Según los resultados, el 70% si cree que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral, mientras que el 30% cree que no es así.

Tabla 40 ¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?	Si	15	30%
	No	35	70%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 40 ¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

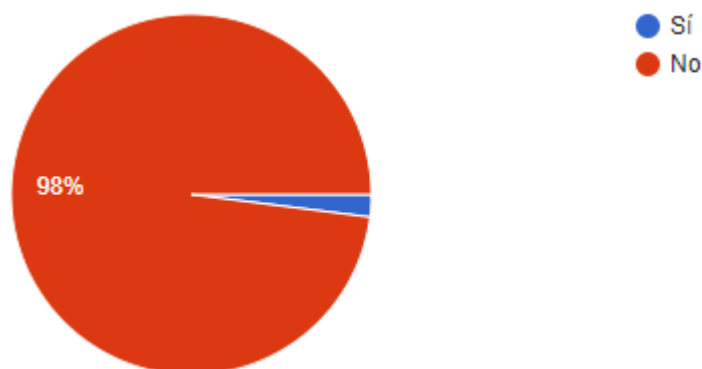
Según los resultados, el 70% si cree que la empresa no aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar su proceso de reclutamiento y selección y el 30% dice que sí.

Tabla 41 ¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?	Si	1	2%
	No	49	98%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 41 ¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?



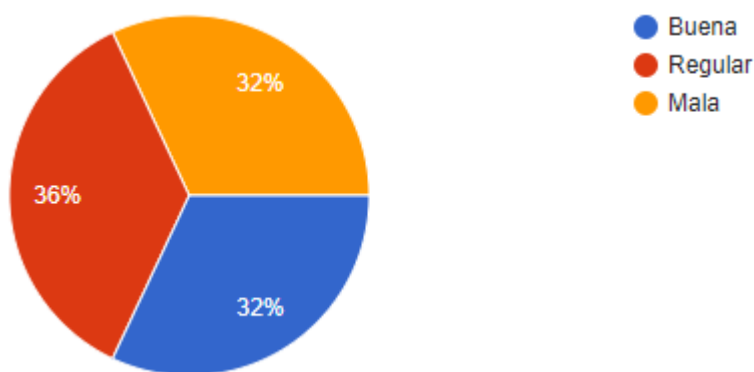
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados, el 98% dice que la empresa no ha tenido demandas laborales y el 2% alega que sí.

Tabla 42 ¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura?	Buena	16	32%
	Regular	18	36%
	Mala	16	32%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 42 ¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura?

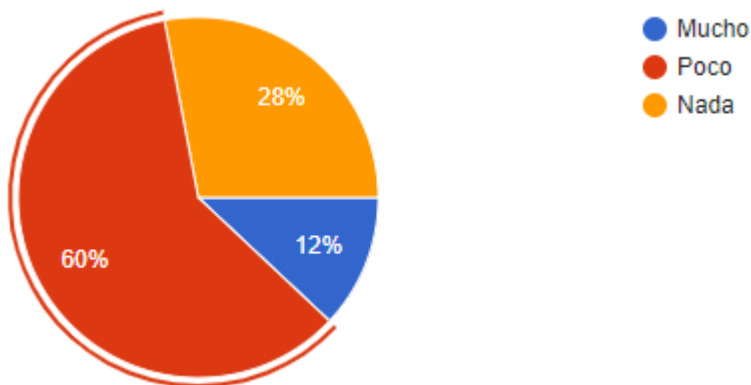
FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados, el 36% de los colaboradores considera que tiene una comunicación regular con su jefatura, mientras que el 32% considera que es mala y otro 32% que es buena.

Tabla 43 ¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?	Mucho	6	12%
	Poco	14	28%
	Nada	30	60%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 43 ¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

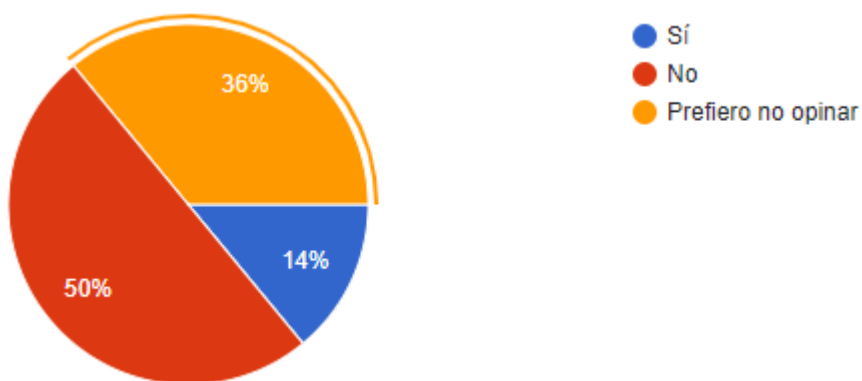
Según los resultados, el 60% conoce muy poco de la discriminación laboral, un 28% no conoce nada y un 12% conoce mucho sobre el tema.

Tabla 44 ¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido?	Sí	7	14%
	No	25	50%
	Prefiero no opinar	18	36%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 44 ¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

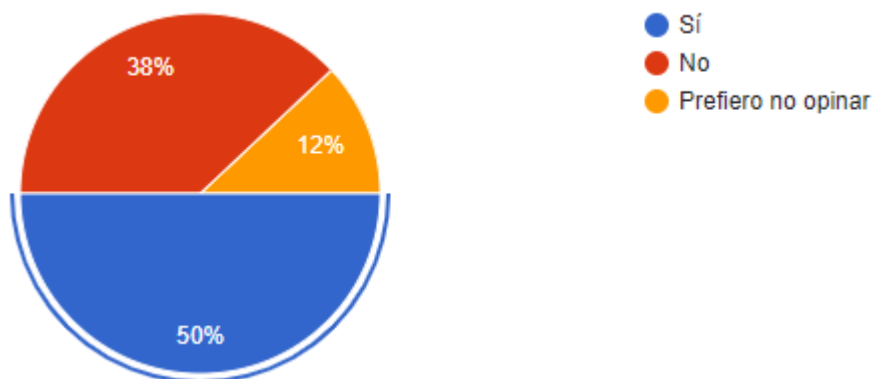
Según los resultados, el 50% afirma que no existe discriminación por parte de la empresa a la hora de contratar o sustituir algún colaborador, el 36% dice que prefiere no referirse al tema y el 12% afirma que sí.

Tabla 45 ¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?	Sí	25	50%
	No	19	38%
	Prefiero no opinar	6	12%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 45 ¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

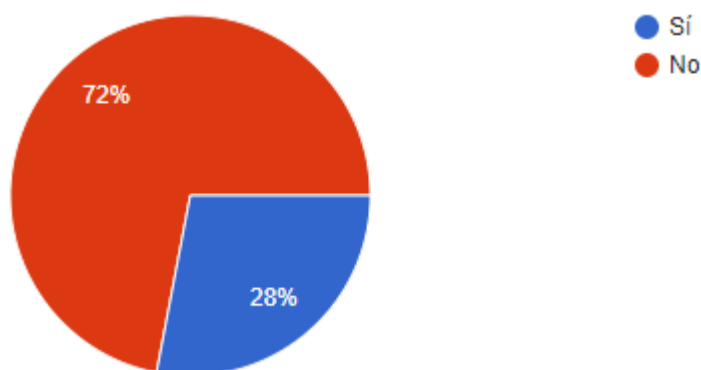
Según los resultados, el 50% afirma que sí conocen de casos discriminatorios a la hora de contratar o despedir a una persona, el 38% no conoce ningún caso, mientras que el 12% prefirió no opinar.

Tabla 46 ¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?	Sí	14	28%
	No	36	72%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 46 ¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

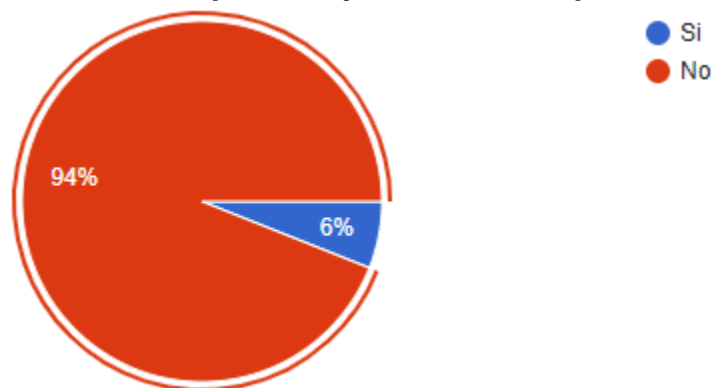
Según los resultados, el 72% no sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social y el 28% si sabía esto.

Tabla 47 ¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?	Sí	3	6%
	No	47	94%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 47 ¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

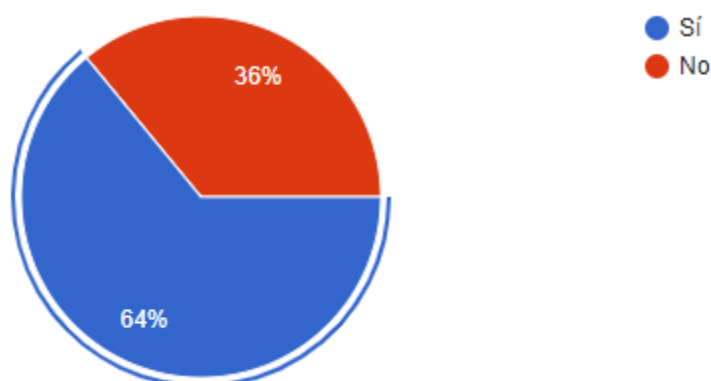
Según los resultados, el 94% no conoce qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo y el 6% si conoce.

Tabla 48 ¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?	Sí	32	64%
	No	18	36%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 48 ¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

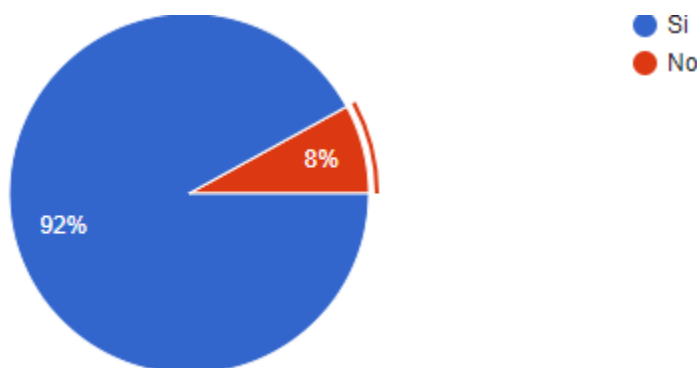
Según los resultados, el 64% de los colaboradores si cree que se presentan las situaciones antes mencionadas en Telecomunicaciones Granchi S.A. y el 36% alega que no.

Tabla 49 ¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido?	Sí	46	92%
	No	4	8%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 49 ¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

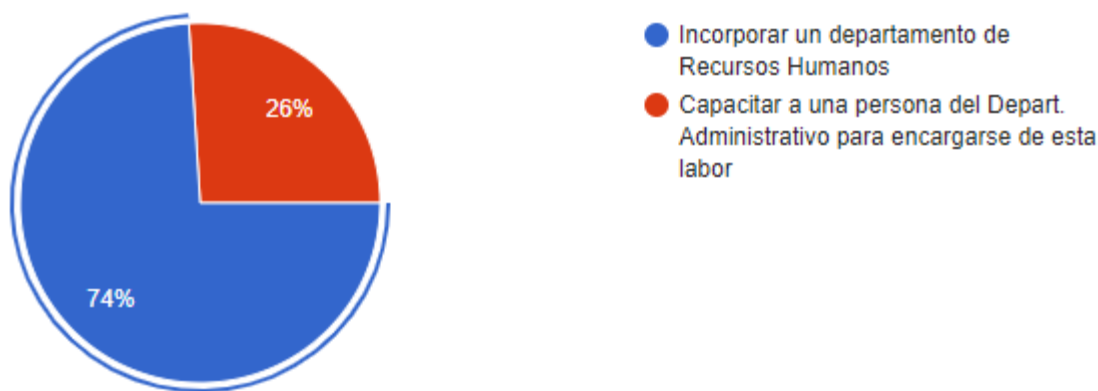
Según los resultados obtenidos, el 92% dice que al conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, sí se sienten con mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido, mientras que el 8% dice que no sienten con mayor seguridad.

Tabla 50 ¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización?	Incorporar un departamento de Recursos Humanos	37	74%
	Capacitar a una persona del Departamento Administrativo para encargarse de esta labor	13	26%
Total		50	100%

FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Gráfico 50 ¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización?



FUENTE: Elaboración propia. Cuestionario aplicado al personal de la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, enero 2020.

Según los resultados obtenidos, el 74% sugiere que se incorpore un Departamento de Recursos Humanos en la compañía y el 26% sugiere que se debería capacitar a una persona del Departamento Administrativo para encargarse del proceso de reclutamiento y selección.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se especifican las conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados conseguidos del instrumento de recolección de datos aplicado a los colaboradores de Telecomunicaciones Granchi S.A.

Lo que es de suma importancia para la empresa, debido a que le genera ideas innovadoras de cómo puede mejorar su proceso de reclutamiento y selección y de los cambios que necesita realizar con el objetivo de tomar en cuenta la Reforma Procesal Laboral.

Datos generales

- La mayoría de los colaboradores consultados en el análisis realizado a la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A. son de género masculino ya que 49 son hombres y 1 es mujer.
- Más de la mitad de los colaboradores tienen edades entre 31 a 40 años, seguidamente están 13 personas que tienen entre 20 a 30 años, 26 tienen entre 31 a 40 años y por último 11 personas tienen entre 41 a 50 años.
- La mayoría de los puestos en la compañía hacen referencia al puesto de obras y una minoría son del Departamento Administrativo.

Conclusiones y recomendaciones 1

Objetivo específico N° 1:	
Analizar el proceso actual que sigue la empresa para reclutar y seleccionar al personal.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • En la entrevista con personal de Recursos Humanos, se indicó que utilizan el reclutamiento mixto, el cual permite promover a un trabajador interno así como reclutar a un colaborador en forma externa. • Sin embargo, casi la totalidad del personal no conoce el proceso de Reclutamiento y Selección, es decir, desconocen cuándo existe una vacante o se debe sustituir un colaborador en la compañía. • Según el análisis de la información, el nivel de escolaridad que contratan son personas hasta con la primaria incompleta, lo que significa que existe una oportunidad de pagar salarios más bajos. En muchas ocasiones, cuando las personas tienen grados académicos mayores prefieren buscar otras opciones para seguir creciendo y contar con salarios más atractivos. • El personal se siente desmotivado y no le gusta su labor. • La empresa actualmente no cuenta con un manual de descripción de puestos el cual indique las funciones y competencias de los diferentes colaboradores por lo que esto va a perjudicar el proceso de reclutamiento y selección. • No hay un registro sobre las competencias y habilidades de los candidatos que se desea buscar. Además, no se aplica ninguna prueba psicométrica o de conocimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa debe comunicar a sus colaboradores la apertura de un puesto para que estos procedan a realizar la solicitud y logren crecer profesionalmente. • Para el reclutamiento externo es necesario informar a la comunidad la existencia de dicho concurso para encontrar al candidato idóneo. • Solicitar en el presupuesto anual del área financiera, un porcentaje adicional en los salarios de los colaboradores según sus evaluaciones de desempeño. • Brindarles la oportunidad a los colaboradores que matriculen algún curso en un instituto público o privado o capacitarlos constantemente para que tengan puestos claves en la organización, proporcionarles más oportunidades. Esto traerá beneficios tanto a los colaboradores como a la organización puesto que personas especializadas proporciona mejor rendimiento, lo que aumenta la productividad de la organización. • Realizar un manual de descripción de puestos donde se detallen las funciones y competencias de cada uno de los puestos. Este documento debe describir los perfiles de puestos de la empresa, sus responsabilidades, los requisitos y

<ul style="list-style-type: none">• La mayor fuente de reclutamiento que utiliza la empresa consiste en que los colaboradores comenten en su comunidad o a alguna persona conocida, que existe una vacante en la compañía.• Una fuente utilizada en menor grado es la de utilizar los currículos de algunas personas que los han dejado en las oficinas.• La modalidad de redes sociales, anuncios o volantes actualmente la empresa no la utiliza. Esto indica que no están actualizados en el uso de técnicas de reclutamiento y selección.• La mayor parte de los colaboradores indica que no existe una solicitud de empleo formal al inicio del proceso de reclutamiento y selección.	<p>las habilidades blandas requeridas para el puesto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicar otras fuentes de reclutamiento de forma gratuita como lo son el reclutamiento por medio de páginas web o redes sociales, por ejemplo: Facebook o LinkedIn. Estas no generan ningún costo adicional y atraen bastantes candidatos a la organización.• También, se recomienda que cuando exista una posición vacante, se publique en la pizarra informativa de la empresa. Enviar los puestos disponibles con los requisitos por correo electrónico o WhatsApp, para saber si algún colaborador cumple con los requisitos del puesto y pueda ser tomado en cuenta.• La empresa debe crear una solicitud de empleo formal que se aplique en el proceso de reclutamiento y selección esto con el fin de llevar un control y recopilar datos de las personas interesadas en las vacantes que existan en su momento. Debe contemplar lo que solicita la Reforma Procesal Laboral.
---	---

Conclusiones y recomendaciones 2

Objetivo específico N° 2:	
Verificar si el proceso de reclutamiento y selección actual está basado en la reforma procesal laboral.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no ha considerado la importancia de establecer una estandarización en los aspectos que se evalúan durante el reclutamiento y selección; por lo tanto, los candidatos que participan podrían no tener claro el proceso y en caso de ser descartados no quedaría respaldado el motivo exacto por el cual no fueron tomados en cuenta. Esto es una contingencia laboral, ya que con la Reforma Procesal Laboral se requieren realizar informes del por qué no se contrató a un candidato. • La mayoría de los trabajadores indican que en la entrevista de selección se les hicieron preguntas no permitidas por la legislación laboral existente de acuerdo a la Reforma. Esto podría traer consecuencias legales a la empresa en el caso que un candidato se llegara a sentir discriminado. Es decir, no conocen en la empresa el Artículo 404 de la Reforma Procesal Laboral. • Los colaboradores no se sintieron ni a gusto ni en confianza por parte del gerente y dueño de la compañía a la hora de realizar la entrevista de selección y afirman que en la compañía se dan actos discriminatorios entre ellos. • La mayor parte del personal desconoce los artículos y regulaciones establecidos en la reforma procesal laboral, al igual que los derechos y obligaciones que tiene la empresa y ellos como colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda realizar una guía o tipo manual de reclutamiento y selección que incluya los principales artículos de la Reforma Procesal Laboral. Esto servirá para que a la hora de seleccionar personal se haga en forma correcta y no exista ningún tipo de discriminación o favoritismo y todas las personas tengan la misma oportunidad de poder ser elegidos. • También se recomienda capacitar a una persona que se encargue de esta labor y tenga total conocimiento de la reforma procesal laboral al igual que el manual servirá por si en algún momento alguien más deba realizarlo tenga los pasos a seguir durante el proceso. • Se le recomienda a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A, mediante la Gerencia o su departamento administrativo, iniciar su tarea de incluir y tomar en cuenta la Reforma Procesal Laboral en todo su alcance, de tal manera que se logre una transparencia en la relación obrero patronal y se promueva un ambiente de trabajo sano, libre de discriminación. • Es recomendable que la persona que la empresa vaya a encargar de las funciones de reclutamiento y selección asista a seminarios y capacitaciones, para tener claro todos los aspectos

<ul style="list-style-type: none">• La empresa no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección actualizado y no se encuentra debidamente alineado con los cambios y límites establecidos en la Reforma Procesal Laboral.	<p>considerados como discriminatorios y evitar incumplir la norma y así eludir futuros inconvenientes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se recomienda a la empresa en estudio establecer un proceso formal de Adquisición de Talento Humano, con base en la Reforma Procesal Laboral y que cumpla con lo estipulado en el artículo 404 de dicha reforma.
--	---

Conclusiones y recomendaciones 3

Objetivo específico N° 2:	
Brindar recomendaciones con el fin de que este proceso se vuelva óptimo para tener una selección y reclutamiento de personal exitosa y evite caer en procesos ilegales.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa continua con la misma administración desde que se abrió, es decir que se encuentra desactualizada. • Su gerente es un administrador empírico, es decir que no cuenta con estudios universitarios de administración, aunque si cuenta con una excelente formación en Ingeniería Eléctrica. • La empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos, por esta razón es que los colaboradores opinan que se debe implementar uno. • No se cuenta con una página Web ni algún otro recurso como redes sociales que ayude a que existan más solicitantes en sus vacantes y darse a conocer en diferentes zonas del país para realizar contratos en el sector privado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se le recomienda a la compañía que para estar vigente realice una investigación de lo que está pasando a su alrededor, con sus competidores y las nuevas tendencias de administración, con el fin de innovar la empresa, sus funciones y optar por realizar cambios en sus sistemas y bases de datos. • Se dice que la administración es una ciencia y un arte, en donde tanto la práctica como el conocimiento van juntos de la mano, es por esto que es recomendable que haya un balance entre ambas, el señor administrador de la empresa puede asistir a seminarios y charlas en donde se informe de los procesos administrativos, al igual que puede pedir ayuda a las diferentes consultorías existentes en el país con el fin de mejorar y llevar a la empresa al éxito. • Una recomendación a corto plazo es brindarles a los colaboradores un espacio en donde estos puedan dar a conocer sus inconformidades y sugerencias, también que alguna persona administrativa se dedique a esto o la persona que se quede a cargo del reclutamiento y selección pueda brindar funciones de gestión de talento humano y optar por la opción de crear un departamento de recursos humanos en el futuro y tener un profesional a cargo. • Actualmente, existen muchas opciones de compañías que ayudan a digitalizar a las

	<p>empresas, es por esto que es recomendable que la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A. se asesore en esta materia e innove sus maneras de reclutar y hacer públicas sus futuras vacantes para que cada vez se acerquen más personas que cumplan el perfil del puesto requerido.</p>
--	---

BIBLIOGRAFÍA

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Castrillo, J. (Setiembre de 2017). *Adquisición de talento dentro del marco de la Reforma Procesal Laboral*.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano* (5 ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2017). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- EAE Business School. (18 de Febrero de 2015). *Test de inteligencia emocional: tipos y utilidades*. Obtenido de EAE Business School: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/test-de-inteligencia-emocional-tipos-y-utilidades/>
- González, L. M. (2018). *GUÍA CUANTITATIVA PARA TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN TESIS Y TESIS EN CIENCIAS SOCIALES* (2 ed.). Universidad Hispanoamericana.
- Hernández Sampieri, R. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*.

McGraw-Hill Interamericana.

Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*.

McGraw-Hill Interamericana.

LinkedIn Talent Solutions. (2018). *Reinvención de la entrevista* . Obtenido de LinkedIn

Talent Solutions: <https://business.linkedin.com/content/dam/me/business/es-mx/talent-solutions/resources/pdf/global-recruiting-trends-2018-v02.28-es-lataam-final.pdf>

Ministerio de trabajo y seguridad social [MTSS]. (15 de Febrero de 2019). *Reforma*

Procesal Laboral. Obtenido de Ministerio de trabajo y seguridad social [MTSS]:

[http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.](http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Reforma_%20Procesal_Laboral.html)

html

Pimienta Prieto, J. H. (2018). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.

Saborío, S., & Díaz, G. (3 de Agosto de 2017). *Nuevas reglas ante la Reforma Procesal*

Laboral. Obtenido de Revista Digital Alimentaria Cámara Costarricense de la

Industria Alimentaria [CACIA] : <http://alimentaria.cacia.org/151-mayo-2017/nuevas-reglas-ante-la-reforma-procesal-laboral/>

Viales, R., Ch., D. y Araya, R. (2016). El proceso de reforma al Código Procesal Laboral:

Legislación laboral, actores sociales y lenguajes de valoración. Tres elementos

clave de la política sociolaboral en Costa Rica, 1998-2016. Memorias. Revista

Digital de Arqueología e Historia (julio-diciembre), 66-97.

Tesis

Vargas Calderón, M. (2018). *Análisis del proceso de capacitación que aplica el departamento de Gestión del Talento Humano a los coordinadores y personal administrativo en el Colegio Monterrey para el año 2018* (Tesis inédita de bachillerato).

Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

Acuña Briones, E. (2019). *Análisis del proceso de Reclutamiento y Selección para la contratación de los Oficiales de Seguridad de la empresa ENOSH S.A, en el primer trimestre del año 2019* (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana,

San José, Costa Rica.

Sequeira Cedeño, J. (2018). *Proceso de Reclutamiento y Selección que aplica la Administración del Centro Comercial Plaza Los Colegios para contratar al personal de seguridad y su influencia en el desempeño de los mismos, durante el año 2017* (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, San José, Costa Rica.

Bonilla Chaves, S. (2019). *La Inclusión Laboral y el impacto que tienen las percepciones de los colaboradores en la inserción de personas con discapacidad, considerando mitos y creencias, en la ESPH, en el I semestre de 2019* (Tesis inédita de Licenciatura).

Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

Páginas web

<https://procesal-laboral.go.cr/>

<http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/rpl/Ley%209343%20Reforma%20Procesal%20Laboral.pdf>

https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ref_proc_la_b_edincr.pdf

<https://micarrerlaboralenit.wordpress.com/2015/08/31/diferencia-entre-recursos-humanos-y-capital-humano/>

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/test-de-inteligencia-emocional-tipos-y-utilidades/>

ANEXOS



Instrumento No.1 aplicado a colaboradores del área administrativa y departamento de obras, con el fin de ANALIZAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES GRANCHI S.A UBICADA EN EL CANTÓN DE OROTINA, como parte de la investigación a nivel académico, para optar por el grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimado colaborador (a) de Telecomunicaciones Granchi S.A:

El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer su percepción y opiniones en general en relación con el proceso de reclutamiento y selección de su empresa, sus respuestas serán de gran ayuda para la analizar el proceso que se realiza actualmente y serán tratadas con absoluta confidencialidad, este cuestionario es anónimo (no se le preguntará su identidad), se debe completar de forma individual.

Datos Personales

1. Género:

- a. Femenino
- b. Masculino



<p>2. Indique su edad cumplida:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> 20 a 30 años b. <input type="checkbox"/> 31 a 40 años c. <input type="checkbox"/> 41 a 50 años d. <input type="checkbox"/> 51 o más años</p>
<p>3. Departamento en el que se desempeña:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Dept. Administrativo b. <input type="checkbox"/> Dept. Obras</p>
<p>4. Años de laborar en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> 1 a 5 años b. <input type="checkbox"/> 6 a 10 años c. <input type="checkbox"/> 11 a 15 años d. <input type="checkbox"/> 16 años o más</p>
<p>5. Nivel Académico:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Primaria completa b. <input type="checkbox"/> Primaria incompleta c. <input type="checkbox"/> Secundaria completa d. <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta</p>
<p>6. Posee otros cursos:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> No b. <input type="checkbox"/> Sí, especifique: _____</p>
<p>7. De qué forma ingresó a la empresa:</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Por medio de una publicación/ anuncio b. <input type="checkbox"/> Dejó currículum en la empresa c. <input type="checkbox"/> Por medio de un conocido</p>



8. ¿Cuándo solicitó el empleo tuvo que llenar algún documento de solicitud?

- a. Sí
- b. No

9. Se le aplicó alguna prueba psicométrica durante el proceso de Reclutamiento:

- a. Sí
- b. No

Si su respuesta es afirmativa explique a continuación que tipo de prueba se le realizó:

10. ¿Conoce usted si la empresa pidió referencias de los trabajos anteriores que usted tuvo?

- a. Sí
- b. No

11. Para entrar a trabajar a la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A. ¿a usted le realizaron?

- a. Entrevista
- b. Algún tipo de prueba de conocimiento
- c. Ninguna de las anteriores

Si su respuesta fue “entrevista” conteste la siguiente pregunta, de no ser así pase a la pregunta 14.



<p>12. Durante el proceso de Reclutamiento y Selección ¿Quién fue la persona que lo entrevistó?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Persona Administrativa b. <input type="checkbox"/> Gerente General c. <input type="checkbox"/> Otro: _____</p>
<p>13. Al momento de ser entrevistado, ¿se sintió a gusto y en total confianza con el entrevistador?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>14. ¿Después de terminar el proceso de reclutamiento y selección, le indicaron por que fue usted el beneficiado a quedar en el puesto?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>15. ¿Le mencionaron los beneficios que tienen los colaboradores de dicha empresa?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>16. ¿Se le explicó antes de ser contratado cuáles serían las características generales de su puesto?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>17. Al momento de ser elegido y empezar a trabajar, ¿recibió algún tipo de inducción a su puesto?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>



<p>18. ¿Conoce el organigrama de la empresa para la que usted labora?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>19. ¿Tiene conocimiento de los valores y las políticas de la empresa?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>20. ¿Conoce usted la Reforma Procesal Laboral?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>21. ¿Cuál sería su nivel de conocimiento sobre el tema de la Reforma Procesal laboral?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Alto b. <input type="checkbox"/> Intermedio c. <input type="checkbox"/> Poco o ninguno</p>
<p>22. ¿Cuáles son los motivos por los que no ha obtenido la suficiente información sobre la implementación de la Reforma Procesal Laboral?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Poco interés b. <input type="checkbox"/> Falta de escuchar, leer o ver noticias en los medios de comunicación sobre el tema c. <input type="checkbox"/> Falta de capacitación por parte de la empresa d. <input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____</p>
<p>23. ¿Sintió usted que se aplicó el artículo 404 de la reforma procesal laboral? El cual expresa: La prohibición de discriminar a una persona por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>



<p>24. ¿Sabía usted que algunos de los derechos que tienen los trabajadores con la implementación de la Reforma Procesal Laboral son: reconocimientos de derechos irrenunciables y protección en casos discriminatorios?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>25. ¿Sabe usted que algunas de las obligaciones que tienen los patronos con la implementación de Reforma Procesal Laboral son: carta de despido justificada y prevención de discriminación en la empresa?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>26. ¿Conoce usted el procedimiento a seguir cuando se requiere contratar o sustituir a un colaborador?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>27. Cuando existe una plaza vacante, ¿de qué forma se genera la búsqueda de la vacante?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Interna b. <input type="checkbox"/> Externa c. <input type="checkbox"/> Mixta</p>
<p>28. ¿Cree usted que las contrataciones externas de personal contribuyen al crecimiento de la compañía?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>29. ¿Conoce usted si la empresa cuenta con un manual de descripción de puestos, donde vengan las funciones y competencias de cada puesto de la empresa?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>



30. ¿Considera que el proceso de selección de personal que se aplica actualmente elige a los candidatos más competentes para ocupar los puestos vacantes?

- a. Sí
- b. No

31. ¿Considera usted que en el proceso de reclutamiento de la compañía Telecomunicaciones Granchi S.A se evalúan más a los candidatos que participan por los siguientes aspectos?

Puede seleccionar las opciones que considere importantes en el proceso:

- a. Estudios
- b. Experiencia
- c. Conocimiento en electricidad y fibra óptica
- d. Desenvolvimiento en entrevista
- e. Habilidades y competencias
- f. Referencias
- g. Otras: _____

32. De acuerdo con su percepción, ¿cómo calificaría el proceso de reclutamiento y selección?

- a. Bueno
- b. Regular
- c. Malo

33. Desde su percepción, ¿Siente usted que la persona encargada de realizar el reclutamiento es completamente competente para realizar esta labor?

- a. Sí
- b. No

34. Considera usted que es necesario reforzar y capacitar una persona para que se encargue del reclutamiento y selección de personal en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A:

- a. Sí
- b. No



<p>35. ¿Considera que laborar para la empresa le permite crecer profesionalmente en sus diferentes áreas?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>36. ¿Considera que tiene la aptitud para desempeñarse en las tareas que actualmente tiene asignadas y así cumplir con los objetivos de la empresa?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>37. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>38. ¿Cree usted que es indispensable un departamento de Recursos Humanos en la empresa Telecomunicaciones Granchi S.A.?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>39. ¿Cree usted que la empresa ha sido impactada negativamente por la Reforma Procesal Laboral?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>40. ¿La empresa aprovecha la Reforma Procesal Laboral para mejorar el proceso de reclutamiento y selección del personal?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>



<p>41. ¿Ha tenido la empresa demandas laborales en los últimos meses por parte de algún colaborador despedido?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>42. ¿Cómo considera usted la comunicación con su jefatura?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Buena b. <input type="checkbox"/> Regular c. <input type="checkbox"/> Mala</p>
<p>43. ¿Qué tanto conoce usted sobre la discriminación laboral?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Mucho b. <input type="checkbox"/> Poco c. <input type="checkbox"/> Nada</p>
<p>44. - ¿Sabe usted si existe en la empresa discriminación laboral a la hora de ser contratado o de ser despedido?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No c. <input type="checkbox"/> Prefiero no opinar</p>
<p>45. ¿Conoce usted de algún caso donde se haya dado discriminación laboral al momento de contratar o despedir a una persona?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No c. <input type="checkbox"/> Prefiero no opinar</p>
<p>46. ¿Sabía usted que algunas de las preguntas discriminatorias que NO se deben realizar en una entrevista de trabajo son: edad, etnia, religión, embarazo, orientación sexual y origen social?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>



<p>47.- ¿Conoce usted qué algunas de las situaciones discriminatorias que se pueden presentar en el ambiente laboral son: comentarios raciales, ascensos por conveniencia, discapacidad y diferencia de puestos de trabajo?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>48. ¿Cree usted que alguna de estas situaciones se presentan en Telecomunicaciones Granchi S.A.?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>49.- ¿Al ya conocer algunos de los artículos y especificaciones mencionados anteriormente sobre obligaciones o beneficios que tiene el trabajador con la Reforma Procesal Laboral, siente mayor seguridad al momento de presentársele una contratación o un despido?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Sí b. <input type="checkbox"/> No</p>
<p>50. ¿Qué sugerencias propone para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de la organización?</p> <p>a. <input type="checkbox"/> Incorporar un departamento de Recursos Humanos b. <input type="checkbox"/> Capacitar a una persona del Depart. Administrativo para encargarse de esta labor c. <input type="checkbox"/> Otro, especifique: _____</p>

¡Muchas gracias por su colaboración!