

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**EFFECTIVIDAD DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL DE SERVICIO
EN LA EMPRESA PROCESADORA DE ARROZ YUNA, S.R.L.,
PROVINCIA SÁNCHEZ RAMÍREZ, PERÍODO 2014-2015**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS**

PRESENTADO POR:

GILESA MARÍA EVANGELISTA

YAJAIRA JOSEFINA PAREDES CAPELLAN

ELISABEL DEL ROSARIO MEJÍA

ASESORA:

DRA. MIRIAN MENA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS,
REPÚBLICA DOMINICANA
MAYO DEL 2015**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	iv
COMPENDIO	v
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del Problema	9
1.3 Formulación del Problema	12
1.3.1 Sistematización Del Problema	12
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
1.5 Justificación del Problema	14
1.6 Delimitación	15
1.7 Limitaciones	15
CAPÍTULO II	1
MARCO TEÓRICO	1
2. Introducción	17
2.1 Aspectos Generales del Contexto De Estudio.	17
2.1.1 Reseña Histórica de la Provincia Sánchez Ramírez	17
2.1.2 Reseña Histórica de la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	19
2.1.3 Misión	19
2.1.4 Visión	20
2.1.5 Valores	20
2.1.6 Aspectos Generales de la Empresa	20
2.2 Aspectos Generales del Reclutamiento	23
2.3 Importancia de la Administración de Recursos Humanos	24
2.4 Reclutamiento de Personal	26
2.4.1 Importancia de Reclutamiento de Personal	27
2.4.2 Procedimiento del Reclutamiento	28
2.5 Tipos de Reclutamientos	30
2.5.1 Reclutamiento Interno	31
2.5.1.1 Ventajas del Reclutamiento Interno	31
2.5.1.2 Desventajas del Reclutamiento Interno	32

2.6 Reclutamiento Externo	33
2.6.1 Ventajas del Reclutamiento Externo	33
2.6.2 Desventajas del Reclutamiento Externo	34
2.7 Reclutamiento Mixto	34
2.8 Fuentes de Reclutamiento Interno	35
2.9 Fuentes de Reclutamiento Externo	37
2.10 Evaluación del Desempeño del Talento Humano	38
2.11 Tipos de Evaluación de Desempeño	40
2.12 Métodos para la Evaluación del Desempeño	41
2.13 Técnicas de Evaluación	42
2.14 Satisfacción del Cliente	43
2.14.1 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente	43
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	33
3. Metodología de la Investigación	47
3.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método	47
3.1.1 Diseño	47
3.1.2 Tipo de Investigación	48
3.1.3 Método	49
3.2 Técnicas e Instrumentos	49
3.3 Población y Muestra	50
3.4 Procedimiento para la Recolección de Datos.	51
3.5 Procedimientos para el Análisis de los Datos	52
3.6 Confiabilidad y Validez	52
CAPÍTULO IV	44
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.1. Datos Obtenidos Del Cuestionario Aplicado A Los Empleados De La Procesadora De Arroz Yuna, S.R.L.	54
4.2. Datos Obtenidos del Cuestionario Aplicado a los Clientes de la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	77
4.3. Datos Obtenidos de la Entrevista Aplicada al Gerente de Recursos Humanos.	85

CAPÍTULO V	86
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	86
5.1 Variable No. 1 Perfil de los Empleados de la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	87
5.2 Variable No. 2 Proceso de Reclutamiento Aplicado en la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	88
5.3 Variable No. 3 Técnicas Usadas por el Departamento de Recursos Humanos de la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	89
5.4 Variable No. 4 Programa de Reclutamiento del Departamento de Recursos Humanos de la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.	90
5.5 Variable No. 5 Evaluación	91
5.6 Variable No. 6 Efectividad	92

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo I:

Instrumento A (Entrevista Realizada al Gerente de Recursos Humanos)

Anexo II:

Instrumento B (Cuestionario Aplicado a Empleados)

Anexo III:

Instrumento C (Cuestionario Aplicado a los Clientes)

Anexo IV:

Operalización de Variables

Anexo V:

Glosario de Términos

Anexo VII:

Organigrama de la Empresa

LISTA DE TABLAS

	Pág.
I. Frecuencia del Género de los Empleados Encuestados	50
II. Frecuencia de la Edad de los Empleados Encuestados	51
III. Frecuencia del Grado Académico de los Empleados Encuestados	52
IV. Frecuencia del Estado Civil de los Empleados Encuestados	53
V. Frecuencia de solución de problemas Individuales y Equipo por los empleados	54
VI. Frecuencia sobre los requerimientos éticos del aspirante	55
VII. Frecuencia de la formación científica y tecnológica del aspirante	56
VIII. Frecuencia mecanismo de atracción de candidatos	57
IX. Frecuencia de las habilidades evaluadas para el reclutamiento	58
X. Frecuencia de los requisitos exigidos al momento de reclutar	59
XI. Frecuencia del responsable del proceso de reclutamiento	60
XII. Frecuencia de la importancia del proceso de reclutamiento	61
XIII. Frecuencia de los medios de proceso de reclutamiento	62
XIV. Frecuencia de entrevistas aplicadas al candidato	63
XV. Frecuencia de uso de los procesos técnicos	64
XVI. Frecuencia del programa de reclutamiento	65
XVII. Frecuencia importancia del programa de reclutamiento	66
XVIII. Frecuencia de la clasificación del programa de reclutamiento	67
XIX. Frecuencia sobre el uso de evaluación del personal a seleccionar	68
XX. Frecuencia sobre el tipo de evaluación	69
XXI. Frecuencia de los métodos de evaluación	70
XXII. Frecuencia sobre la técnica de evaluación usada	71
XXIII. Frecuencia sobre el cumplimiento de tareas	72
XXIV. Frecuencia del Género de los Clientes Encuestados	73

XXV.	Frecuencia de la Edad de los Clientes Encuestados	74
XXVI.	Frecuencia del Grado Académico de los Clientes Encuestados	75
XXVII.	Frecuencia del Estado Civil de los Clientes Encuestados	76
XXVIII.	Frecuencia del Servicio Prestado a los Clientes Encuestados	77
XXIX.	Frecuencia de la Impresión a los Clientes hacia los Empleados	78
XXX.	Frecuencia de Productos Encontrados por el Cliente	79
XXXI.	Frecuencia de Expectativas Cumplidas por la Empresa al Cliente	80

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
I. Frecuencia del Género de los Empleados Encuestados	50
II. Frecuencia de la Edad de los Empleados Encuestados	51
III. Frecuencia del Grado Académico de los Empleados Encuestados	52
IV. Frecuencia del Estado Civil de los Empleados Encuestados	53
V. Frecuencia de solución de problemas Individuales y Equipo por los empleados	54
VI. Frecuencia sobre los requerimientos éticos del aspirante	55
VII. Frecuencia de la formación científica y tecnológica del aspirante	56
VIII. Frecuencia mecanismo de atracción de candidatos	57
IX. Frecuencia de las habilidades evaluadas para el reclutamiento	58
X. Frecuencia de los requisitos exigidos al momento de reclutar	59
XI. Frecuencia del responsable del proceso de reclutamiento	60
XII. Frecuencia de la importancia del proceso de reclutamiento	61
XIII. Frecuencia de los medios de proceso de reclutamiento	62
XIV. Frecuencia de entrevistas aplicadas al candidato	63
XV. Frecuencia de uso de los procesos técnicos	64
XVI. Frecuencia del programa de reclutamiento	65
XVII. Frecuencia importancia del programa de reclutamiento	66
XVIII. Frecuencia de la clasificación del programa de reclutamiento	67
XIX. Frecuencia sobre el uso de evaluación del personal a seleccionar	68
XX. Frecuencia sobre el tipo de evaluación	69
XXI. Frecuencia de los métodos de evaluación	70
XXII. Frecuencia sobre la técnica de evaluación usada	71
XXIII. Frecuencia sobre el cumplimiento de tareas	72
XXIV. Frecuencia del Género de los Clientes Encuestados	73
XXV. Frecuencia de la Edad de los Clientes Encuestados	74

XXVI.	Frecuencia del Grado Académico de los Clientes Encuestados	75
XXVII.	Frecuencia del Estado Civil de los Clientes Encuestados	76
XXVIII.	Frecuencia del Servicio Prestado a los Clientes Encuestados	77
XXIX.	Frecuencia de la Impresión a los Clientes hacia los Empleados	78
XXX.	Frecuencia de Productos Encontrados por el Cliente	79
XXXI.	Frecuencia de Expectativas Cumplidas por la Empresa al Cliente	80

COMPENDIO

El propósito del presente estudio fue analizar los la Efectividad de Reclutamiento del Personal de Servicio en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., Provincia Sánchez Ramírez, Período 2014-2015

Este estudio desarrolla diferentes aspectos que influyen en la efectividad del servicio en la empresa Procesadora de Arroz Yuna S.R.L., a fin de determinar cómo se relaciona el reclutamiento que ha implementado el departamento de la empresa, con el mismo.

La investigación fue realizada en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna S.R.L. la población objeto y estudio estuvo conformada por 1 entrevista de 16 Preguntas al Gerente de Recursos Humanos, a un personal de 69 empleados y 20 clientes, los cuales representaron la totalidad de la población, a los cuales se les aplicaron tres cuestionario para el desarrollo de la entrevista y la encuesta, una entrevista al Gerente de Recursos Humanos, dos cuestionarios uno de 26 preguntas cerradas a los empleados y otro de 8 preguntas cerrada a los clientes. La tabulación de los datos se hizo a través del paquete estadístico y para su presentación se utilizaron tablas de frecuencia y sus respectivos análisis.

La empresa Procesadora de Arroz Yuna S.R.L., no realiza un proceso de reclutamiento siguiendo de los métodos adecuados que garanticen la eficacia del mismo. La mayoría del personal ingresa a la empresa a través de recomendaciones de otras personas y solo cumplen con la fase de contratación, la cual es realizada principalmente por el gerente de la empresa, cuando ocurre una vacante, en la

mayoría de los casos, esta es ocupada por alguien externo a la empresa. Hay que señalar que no existe un documento que especifique los requisitos para ingresar a esta empresa.

Se recomienda utilizar métodos de reclutamiento que permitan disponer de candidatos calificados en cualquier momento. Con esto se evita tener que recurrir únicamente a las recomendaciones de otras personas. Además, se sugiere buscar alternativas que permitan hacer un manejo adecuado de los sub-sistemas de recursos humanos, prestando especial atención al proceso de reclutamiento.

Dicha investigación consta de cinco capítulos que recopilar todos aquellos aspectos resaltantes del proceso en referencia, tal y como a continuación se presenta una introducción general de todo lo que se desarrollara el estudio y los factores que motivan a la realización del mismo. Abarcando estos desde los antecedentes, el planteamiento del problema, la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., los resultados de la investigación y las respectivas conclusiones.

A pesar de que la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L. recibe los curriculum que son depositados de manera espontánea por algunos candidatos o a través de algún empleado o relacionado de la misma, al presentarse una vacante, los que se han interesado previamente en dicha empresa no tienen conocimiento de su existencia. Esto ocurre cuando no se aplican los métodos de reclutamiento adecuados.

Desde el inicio de sus funciones ha venido implementando un sistema de reclutamiento que se considera inadecuado ya que podría no usar los

procedimientos necesarios que requiere un sistema moderno de reclutamiento de personal.

El reclutamiento inadecuado de personal, en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L. puede impactar de manera negativa a la calidad del servicio, la cual llevaría como resultado un desequilibrio entre los objetivos de la organización y los logros a alcanzar y esto podría generar una aplicación incorrecta en el sub-sistema de reclutamiento, lo que a su vez podría perjudicar a los aspirantes a ocupar los puestos en esta organización.

Sin embargo para el proceso de reclutamiento que se aplica a los candidatos debe cumplir con varias etapas entre ellas:

Definir el cargo que se quiere ocupar, definir con precisión el perfil que debe tener el aspirante, definir la forma de reclutamiento que se va a emplear, evaluación por medio de prueba test de los conocimientos y aptitudes de los aspirantes entre otros.

En cuanto a la justificación del problema este estudio tiene como fin analizar el proceso de reclutamiento y su incidencia en la calidad del servicio de la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., provincia Sánchez Ramírez, periodo 2014-2015, ya que con las informaciones recolectadas se podrá identificar si la empresa está tomando en consideración los elementos esenciales que permitan una mejora en la selección del personal, considerando la evaluación de un perfil bien definido para la captación de sus aspirantes.

Esta investigación se considera importante porque sirvió para detectar las fortalezas y debilidades de la empresa que permitan evaluar con más precisión el reclutamiento del personal, debido a que en esta investigación que se plantea tendrá una importancia de primer orden, ya que dotará a la empresa de una herramienta técnica y moderna de fácil manejo para la persona responsable de reclutar el personal necesario, para cubrir las vacantes dentro de la organización, logrando así optimizar el proceso en referencia.

De acuerdo a la sustentación del marco teórico en el mismo se expone de manera específica los aspectos histórico, geográficos, teóricos y la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., en la provincia Sánchez Ramírez, además desarrollar los conceptos de proceso de reclutamiento, tipos de reclutamiento y las incidencias del servicio; tomando diferentes teorías desarrollada por diversos autores sobre el tema objeto de estudio, para dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación.

En los aspectos generales del reclutamiento, el reclutamiento es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Dessler (2001) plantea la Administración de Recursos Humanos como “las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa”. (p. 2)

Chiavenato (2000) establece que la ARH como un área interdisciplinaria, involucra conceptos de “psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética”. (p. 149)

Indica algunos de los motivos por los cuales la administración de personal debe ser importante para los gerentes.

- a) Evitar contratar a la persona equivocada para un puesto.
- b) Tener una gran rotación de puestos.
- c) Perder el tiempo en entrevistas inútiles.
- d) Impedir que la compañía para la que trabajan sea multada por emplear prácticas carentes de seguridad.
- e) Evitar que los empleados consideren que sus sueldos son injustos y desiguales, en comparación con los de otras personas en la organización.
- f) Procurar que la falta de capacitación no afecte la eficacia y se cometan injusticias laborales, entre otras.

Una vez que se han definido los puestos en la organización, se debe planificar las vacantes para el puesto y definir como serán cubiertas. Seguidamente se debe desarrollar la investigación pertinente, para determinar si existe personal de la organización que reúna los requisitos para desempeñar el cargo vacante satisfactoriamente (Reclutamiento Interno).

Chiavenato (1999) da una definición bastante completa de reclutamiento; el proceso de Reclutamiento de Personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de Recurso Humano (RRHH), la oportunidad de empleo que pretende llenar.

Su objetivo inmediato es atraer candidatos de entre los cuales se seleccionará los futuros integrantes de la organización. Este proceso exige una planificación de lo que la organización requiere, lo que el mercado de RRHH puede ofrecerle y técnicas de reclutamiento por aplicar.

El tema de reclutamiento de personal ha sido ampliamente tratado por diversos autores, coincidiendo todos ellos en definirlo como un proceso cuyo fin es captar a un número suficiente de candidatos adecuados para cubrir los puestos nuevos o vacantes en las organizaciones. Existen muchas razones por la cuales el reclutamiento es importante, y estas van desde lo económico hasta la satisfacción de las personas que laboran en la empresas.

(Woods, 2002) dice que el proceso de la planeación de recursos humanos, involucra anticiparse a la demanda de la empresa y el proveer el personal requerido para satisfacer esta demanda.

Por otra parte este proceso comprende dos factores críticos: la fuente y la demanda de personal. La fuente representa el número de empleados potencialmente disponibles; la demanda se refiere al número y a la naturaleza de

los empleados que la compañía necesita; y por último, la fuente y la demanda son afectadas por condiciones internas y externa a la organización. Este proceso se lleva a cabo mediante los siguientes procedimientos, descripción de puesto, las fases y etapas.

Respecto a los tipos de reclutamiento Chiavenato (2000) establece que el reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinadas vacantes, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o trasladado (movimiento horizontal) o transferido con ascenso (movimiento diagonal), el reclutamiento externo se lleva a cabo cuando la organización intenta llenar una vacante con persona de afuera, es decir, con candidatos.

Por otra parte menciona que normalmente se recurre a candidatos reales o potenciales, empleados en otras organizaciones, y el reclutamiento mixto se refiere a la combinación del reclutamiento interno y el externo. En teoría una empresa “nunca hace solo reclutamiento interno ni solo reclutamiento externo” ya que “ambos deben complementarse siempre, puesto que al utilizar reclutamiento interno, se debe encontrar un reemplazo para cubrir el cargo que deja el individuo ascendido a la posición vacante.

Al referirse a la calidad de servicio es la meta de muchas empresas en la actualidad, es una ventaja de competencia. El tener en cuenta al cliente y satisfacer sus necesidades, además de adelantarse y sobrepasar sus expectativas,

haciéndole sentir que está atendido y que se le da importancia, es un elemento muy contundente a la hora de que el cliente establezca sus preferencias.

Además Alet (2002) dice que “La calidad de servicio se entiende desde el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, y no por las características intrínsecas del servicio ofrecido”. Ya que el cliente es quien decide si el servicio es o no bueno, pues el mismo evalúa si está o no adaptado a sus exigencias, a pesar de que este tenga muy buenos procesos o que la empresa lo considere bueno”. (p.6).

El marco metodológico de la investigación fue diseñado con el propósito de desarrollar un estudio de calidad, que logre los objetivos trazados, siendo este una de las etapas más importantes, ya que en él se encuentran los aspectos del diseño el cual es no experimental bajo un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es de tipo documental de campo descriptiva, el método a utilizar en la investigación es el deductivo porque se partió de la recopilación de las informaciones generales para luego llegar a la información particular que es lo que encierra el objeto de estudio de esta investigación, la técnica e instrumentos utilizados para el levantamiento de la información es la encuesta mientras que el instrumento a utilizar fue el cuestionario.

En cuanto a la población y muestra, la población un conjunto de seres vivos de las mismas especies que habitan en un lugar determinado y la muestra utilizada corresponde al muestreo probabilístico, procedimientos para la recolección de los datos para recolectar los datos, se visitó en varias ocasiones las instalaciones de la

Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., hablando directamente con el personal los cuales siempre estaban dispuestos a colaborar a responder las preguntas realizadas.

La forma en la que se analizaron los datos fue mediante la operacionalización de las variables más significativas, respecto a la confiabilidad y la validez de la investigación, la confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados y la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las preguntas formuladas.

De acuerdo a los resultados de la investigación estos a su vez reflejan la interpretación del mismo. Para esta presentación se utilizan tablas de frecuencia y porcentaje y se sigue el orden de las variables y la secuencia de las preguntas de investigación.

Por otra parte se exponen las conclusiones obtenidas del análisis de los datos y se hacen las recomendaciones pertinentes en base a dichas conclusiones.

La empresa maneja las habilidades evaluadas para el reclutamiento, de acuerdo al 41% de los encuestados a los candidatos se les evalúan las habilidades físicas, al 33% las condiciones técnicas, habilidades de resolución de problemas y habilidades físicas, 14% dijo que habilidades técnicas y el 12% dijo que habilidades de resolución de problemas.

De acuerdo con el Gerente de Recursos Humanos la persona encargada de diseñar, aplicar y manejar el programa de reclutamiento es él mismo, en tanto que las competencias y habilidades evaluadas para la ocupación de un puesto dependerán de si el candidato cumple con lo que el cargo demanda para su funcionamiento.

De acuerdo con éste, el candidato a un puesto, es sometido a una evaluación continua mixta para determinar cuáles son sus verdaderas competencias y verificar la capacidad del candidato. Y que este programa de reclutamiento es aplicado en la empresa con el propósito de mejorar la productividad de los empleados a largo plazo.

CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación que lleva como título “Proceso de Reclutamiento y su Incidencia en la Calidad del Servicio en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., Periodo 2014-2015”, se han alcanzado las siguientes conclusiones por objetivos:

De acuerdo al objetivo específico no.1 sobre identificar el perfil de los empleados que laboran en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L, se encontró que el perfil de los empleados de acuerdo a la investigación realizada que:

El 94% son de sexo masculino y el 6% restante de sexo femenino, y estos tienen edades comprendidas entre de más de 46 años y entre 36 y 45 años respectivamente con un 25%.

Con relación a su grado académico se encontró que son tanto de nivel primario, como secundario.

Con relación a las relaciones familiares se encontró que los empleados en un 49% son de unión libre, el 29% son solteros y tan solo el 22% restante son casados.

Estos resultados perfilan al empleado de la empresa en un rango de género masculino con edades de más de 46 años, niveles de preparación académicos

mínimos, buscando la empresa que el personal cumpla con los objetivos del cargo al desempeñar las tareas de lugar.

Al desarrollar el objetivo específico no.2 sobre verificar el proceso de reclutamiento de los aspirantes a los diferentes cargos de la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.

Se encontró que en este proceso los candidatos son atraídos a través de referencias personales y currículum, que las habilidades evaluadas para el reclutamiento, de acuerdo al 41% de los encuestados a los candidatos se les evalúan las habilidades físicas, al 33% las condiciones técnicas, habilidades de resolución de problemas y habilidades físicas, 14% dijo que habilidades técnicas y el 12% dijo que habilidades de resolución de problemas.

Con relación a los requisitos exigidos al momento de reclutar personal se encontró que el 60% de los encuestados dijeron que eran requisitos sujeto al cargo a ocupar, el 26% dijo que experiencia previa, el 6% dijo que formación académica primaria, el 3% dijo que formación académica secundaria y formación técnica también y el 2% dijo que formación académica universitaria.

En la investigación realizada se encontró que el 40% de los encuestados establecieron que el Gerente de Recursos Humanos se encarga del proceso de reclutamiento en la empresa, en tanto que el 38% dijo que era el Gerente General y el 22% restante dijo que se auxilian de terceros (agencias de empleo).

En la investigación los encuestados también, establecieron en un 72% que es importante y en un 28% que es muy importante.

Cumpliendo estos con el programa de reclutamiento establecido en la empresa al desarrollar un plan de reclutamiento para la selección del personal, que les permite depurar los candidatos a los cargos a ocupar, gracias a la planificación realizada por el Gerente de Recursos Humanos.

Con respecto al objetivo específico no. 3 sobre identificar las técnicas que se aplican a los candidatos en el proceso de reclutamiento en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L.

En el proceso de reclutamiento implementado en la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., se auxilia en un 100% de las referencias personales como un medio para captar candidatos. De igual forma, utiliza entrevistas libres en un 49%, y en un 36% las entrevistas mixtas, para ser aplicadas al candidato al momento de este venir a la empresa con una cita programada. La empresa hace uso de estos procesos técnicos para el reclutamiento del personal.

Siendo estas técnicas factibles para la empresa al momento de aplicar el proceso de reclutamiento, al valerse de mecanismos preparados para el manejo de los candidatos.

De acuerdo al objetivo específico no.4 sobre determinar el nivel de aplicación del programa de reclutamiento de la empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., se encontró que:

Esta investigación con relación al nivel de aplicación del programa de reclutamiento pudo determinar que este utiliza un programa de reclutamiento mixto, externo e interno para el desarrollo del reclutamiento de la empresa, auxiliándose en estos programas buscando seleccionar personas capacitadas y capaces para el puesto a ocupar, ya que estos en un 67% consideran que el nivel de importancia de estos programa de reclutamiento es alta.

De igual forma, según la investigación realizada se determinó que estos programas reclutamiento son necesarios para garantizar que el personal contratado cumpla con las funciones y tareas que haya de desempeñar.

Siendo estos aplicados a través de la planeación del programa de reclutamiento usado por la empresa.

Partiendo del objetivo específico no.5 sobre determinar cómo se evalúa el proceso de reclutamiento del personal en la empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L. se encontró que:

En la Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., se implementa la evaluación del personal basado en los resultados, que presentan los empleados en el cargo desempeñados. Del mismo modo se auxilian de los métodos tradicionales de evaluación de desempeño y de incidentes críticos, los cuales facilitan la recopilación de los registros que permiten desarrollar el proceso de evaluación al cual son sometidos los candidatos.

Con relación al objetivo específico no.6 sobre determinar la efectividad que tiene el proceso de reclutamiento del personal de servicio de la empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L. se determinó que:

El proceso de reclutamiento del personal de servicio se desarrolla en condiciones eficientes, calificadas como muy buenas.

Con relación al objetivo general sobre efectividad de reclutamiento del Personal de Servicio en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., Provincia Sánchez Ramírez, Período 2014-2015. Se encontró que:

El proceso de reclutamiento es diseñado por el gerente de recursos humanos, quien se basa en las funciones de los cargos a cumplir para el reclutamiento del personal, buscando que el candidato posea el perfil más calificado para el puesto a ocupar.

De acuerdo a la investigación el 46% de los empleados de la Procesadora de Arroz Yuna, S. R. L., poseen un nivel primario, dando a entender que la condición académica no es un determinante para el candidato aplicar en la empresa, pero si deben de ser personas capacitadas para la resolución de problemas en el área de trabajo y poseer competencias de disposición de servicio, valores éticos de trabajo, principios y calidad humana. Del mismo modo debe presentar manejo de herramientas, tener capacitación para el manejo de vehículos, y tener dominio lecto-escritura.

Con relación al proceso de reclutamiento y las técnicas de evaluación aplicadas para este en la Empresa Procesadora de Arroz Yuna, S.R.L., se encontró que el proceso de reclutamiento influye en el servicio prestado de manera directa, la capacidad que presenta el candidato, la formación académica y la capacidad para resolución de problemas, ya que estos determinaran las reacciones y comportamiento del candidato ante las futuras situación es presentadas en la empresa con los clientes.

De acuerdo a la investigación los clientes se encuentran muy satisfecho del servicio recibido por los empleados de la empresa y con relación a la empresa y los servicios y productos se encuentran satisfechos, debido a que estos siempre cubren las necesidades de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alet. J. (2002). Calidad de Servicio en las Empresas. Extraído el 10 de marzo del 2015, disponible en <http://misapuntos.com/calidadservicio>.
- Alonso, B. (2005). Incidencia de los Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal en la Productividad de los Servicios del Gran Complejo Bahía Príncipe Punta Cana. UAPA. Santiago, R.D.
- Bateman, T.& Snell, S. (2005). Administración, Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo. (8va. Ed.) México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Cabrera & Martínez. (2011). Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, en el Hotel Paradisus Palma Real Resort. UCNE. San Francisco de Macorís, R.D.
- Cejas, M. (2002). La Formación por Competencias: una Visión Estratégica en la Gestión de Personas. Valencia, Carabobo: Revista Faces. N° 22.
- Chamorro. (2010). Diseño del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal Basado en el Modelo de Competencias para el Departamento de Capital Humano de Pepsico/ Frito Lay. UTE. Ecuador.
- Chiavenato, I. (1990). Administración de Recursos Humanos. México: Atlas S.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de los Recursos Humanos. (5ta. Ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los RRHH. (5ta. Ed.). Bogotá, Colombia: Editora Lily solano Arévalo.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Cortes y Molina. (2007). Evaluación de los Procesos de Reclutamiento y Selección de la empresa de telecomunicaciones FeanceTelecon Dominicana, S, A o Orange Dominicana. UAPA. Santiago, R.D.

Cultural S.A. (1990). Diccionario de Marketing, de Cultural S.A. España: Cultural S.A.

Davis, K. y Werther, W. (1996). Administración de Personal y Recursos Humanos. (3ra. Ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Davis, K. & Werther, W. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.

Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. (Jesús Nicolau, Trad.). Madrid, España: Díaz de Santos, S.A.

Dessler, G. (2001). Administración de Personal. (8va. Ed.). México: Alhambra Mexicana S.A.

Espinoza. (2012). Guía Práctica para el Reclutamiento, Selección y Retención de Personal en la Especialidad Administración Profesional de Proyectos. UCI. San José, Costa Rica.

Eyssautier, M. (2006). Metodología de la Investigación; Desarrollo de la inteligencia. (5ta. Ed.). España: Cengage Learning Editores

García, A. (2004). Sistema de Reclutamiento y Selección de personal en la empresa FALCONBRIDG Dominicana CXA. UAPA Santiago R.D.

González, Hernández & Veraz (1992). Sistema de Administración de los RRHH en las Instituciones Bancarias del Municipio de Cotui. UCNE. San Francisco. De Macorís, R.D.

- González, Z. (2001). El proceso de reclutamiento y selección. Recuperado el 4 de marzo del 2015, en <http://www.sapiens.com>.
- Griffiths, D. (1992). Implementando la calidad. Con un Enfoque Hacia el Cliente. (Maria Medrano Pizarro, Trad.). México: Panorama Editorial.
- Guth, A. (2001). Reclutamiento, Selección e Integración de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas
- Gutiérrez, H. (2003). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, F. (2001). Investigación Documental y Comunicación Científica. Santiago: Ediciones UAPA
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación . (2da. Ed.). México: Mc Graw Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. (4ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jiménez & Castillo. (2006). Evaluación de los Sistemas de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal de la Compañía Securicar Segura Santiago. UAPA. Santiago, R.D.
- Kotler P. y Armstrong G. (s.f.). Fundamentos de Marketing, de, 6ta Edición. Pearson Educación
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. (8va Ed.) Pearson Educación.
- Ladrino&Orzco. (2008). Modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano por Competencia para los Niveles Jerárquicos Directivos, Ejecutivo y Profesionales de la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira, S.A. E.S.P. UTP. Colombia.

Lanz, R. (2003). El Arte de Pensar Sin Paradigmas. Extraído el 4 de marzo del 2014, en <http://www.voltairenet.org/article121321.html>.

Llanos, J. (2005). Integración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Mejía, L. (1990). Necesidad e Importancia de la Implementación de un Sistema de Administración de Personal en las Empresas Industriales de la Ciudad de La Vega. UCATESIS. La Vega, R.D.

Pérez & Vásquez. (2010). Análisis del Proceso de Reclutamiento y Selección de personal aplicado a los Centros de Salud Privada en el Área de Emergencia en la Ciudad de San Francisco de Macorís. UCNE. San Francisco de Macorís.

Shamil, N. (2001). People&Organizational Management in Construction. (Thomas Telford, Trad.) London.

Woods, R. (2002). ManagingHospitalityHumansResources.UnitesStates of America: Educationallnstitute American Hotel &LodgingAssociation.

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana
809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.
809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do