

**UNIVERSIDAD
DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO**

ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SEMIRARIO DE ESPECIALIZACIÓN
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL
Y LA INNOVACIÓN EN LOS MERCADOS**

**MONOGRAFÍA ESPECIALIZADA
“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO HERRAMIENTA DE
COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS”**

**AÍZA ELIZABETH ANAYA FERNÁNDEZ
GERARDO ELÍAS BOLAÑOS SÁNCHEZ**

PREVIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

SEPTIEMBRE 2009

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

**UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**DR. DAVID ESCOBAR GALINDO
RECTOR**

**LIC. CARLOS QUINTANILLA SCHMIDT
VICE-RECTOR**

**DR. FERNANDO BASILIO CASTELLANOS
VICE-RECTOR ACADÉMICO Y SECRETARIO GENERAL**

**ING. SILVIA REGINA BARRIOS DE FERREIRO
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



COMITÉ DE GRADUACIÓN

**ING. SILVIA REGINA BARRIOS DE FERREIRO
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ING. EDGARDO ALFONSO MARTÍNEZ MONTALVO
COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADUACIÓN**

**ING. VÍCTOR MANUEL ALEJANDRO AVILÉS DELGADO
DOCENTE**

COMITÉ EVALUADOR

**ING. JORGE ARMANDO VANEGAS NAVAS
COORDINADOR**

**ING. VÍCTOR RANDOLFO MONTOYA.
PRIMER EVALUADOR**

**ING. JUAN CARLOS SÁNCHEZ RUÍZ
SEGUNDO EVALUADOR**

ASESOR DEL SEMINARIO DE GRADUACIÓN

ING. GERMAN ROBERTO QUIÑÓNEZ MORALES

AGRADECIMIENTOS

Deseo dedicar el presente trabajo a mis padres, Sara Araceli Sánchez de Bolaños y José Napoleón Bolaños ya que sin su apoyo incondicional no habría podido lograr nada de lo que he conseguido.

Gerardo Elías Bolaños Sánchez.

AGRADECIMIENTOS

Dedico este trabajo a mis padres, Elizabeth de Anaya y Iván Anaya, por el sacrificio y la confianza que me brindaron en el transcurso de mi carrera; a mi asesor por su tiempo, colaboración y motivación; a mis jefes por su apoyo brindado durante el desarrollo de la monografía y sobre todo, a Dios todopoderoso, por ser mi guía e iluminarme durante el desarrollo del proyecto.

Aiza Elizabeth Anaya Fernández.

Índice capitular	Página
Introducción.....	2
Capítulo 1: Marco Teórico.....	3
1.1 Metodología de trabajo.....	4
1.2 Antecedentes.....	7
1.3 La psicología de la satisfacción laboral.....	7
1.4 Nuevas tendencias.....	9
Capítulo 2: Selección de empleo.....	11
2.1 Factores que influyen en la persona al seleccionar un trabajo.....	11
2.2 Modelo de las 3 etapas para el proceso de selección de empleos.....	12
Capítulo 3: Reclutamiento de personal.....	14
3.1 Reclutamiento.	14
Capítulo 4: Selección de personal.....	23
4.1 Selección.....	23
4.2 Bases para la selección de personas.....	23
4.3 La selección como proceso de comparación.....	25
4.3.1 Métodos de selección.....	26
Capítulo 5: Retención de personal.....	32
5.1 Retención del talento humano.....	32
Capítulo 6: Análisis de resultados.....	40
6.1. Identificación de las prácticas de reclutamiento, selección y retención más efectivas.....	40
6.2 Impacto de la gestión del talento humano en la competitividad de las empresas.....	46
Capítulo 7: Guía para Empresarios.....	50
Conclusión.....	53
Recomendaciones.....	55
Anexos.....	56

Bibliografía.....	65
Glosario.....	66

Índice de tablas	Página
Capítulo 1	
Tabla 1 Las 3 premisas esenciales que explican el comportamiento humano.....	8
Tabla 2.Necesidades humanas según Abraham Maslow.....	8
Tabla 3.Teoría de los dos factores de Herzberg.....	9
Capítulo 2	
Tabla 1. Descripción de aspectos más importantes para un candidato a la hora de seleccionar un empleo.....	12
Tabla 2. Descripción de las etapas para el proceso de selección de empleados.....	13
Capítulo 3	
Tabla 1. Ventajas y desventajas del reclutamiento interno y externo	17
Tabla 2. Ejemplos de empresas que utilizan aplicaciones directas y recomendaciones como fuentes de reclutamiento.	18
Tabla 3. Ejemplos de empresas nacionales que utilizan anuncios en periódicos como fuente de reclutamiento.....	19
Tabla 4. Ejemplos de empresas que utilizan agencias de empleo privadas como fuentes de reclutamiento.....	20
Tabla 5. Ejemplos empresas que utilizan las universidades como fuentes de reclutamiento.....	21
Capítulo 4	
Tabla 1. Métodos de recolección información acerca de un cargo.....	24
Tabla 2 Medidas para mejorar la efectividad de una entrevista.....	27

Tabla 3. Ventajas y desventajas de métodos de selección...	30
Tabla 4. Diferentes formas que emplean algunas empresas para seleccionar candidatos.....	31
Capítulo 5	
Tabla 1. Modelo del desarrollo de carrera.....	33
Tabla 2. Tipos de reconocimientos	36
Tabla 3. Beneficios adicionales más significativos que ofrecen las empresas.....	37
Tabla 4 Ejemplos de incentivos para promover la salud en los empleados.....	38
Capítulo 6	
Tabla 1. Características de las fuentes de reclutamiento.....	41
Tabla 2 Fuentes de reclutamiento más efectivas según naturaleza del cargo.....	44
Tabla 3 Métodos de selección más efectivas según naturaleza del cargo.....	45
Tabla 4 Políticas propuestas para una retención efectiva del personal.....	46
Tabla 5. Resumen de beneficios percibidos por las empresas a causa de su gestión del talento.....	47

Índice de figuras	Página
Capítulo 1	
Figura 1. Logo de Unilever.....	6
Figura 2. Logo Pan American Life.....	6
Figura 3. Logo Banco Citibank.....	6
Figura 4. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.	8

Capítulo 2		
	Figura 1. Aspectos más importantes para un candidato a la hora de seleccionar un empleo.....	11
	Figura 2. Etapas para el proceso de selección de empleado.	12
Capítulo 3		
	Figura 1. Ronald McDonald. Personaje símbolo de McDonald’s.....	16
Capítulo 4		
	Figura 1. Ficha profesiográfica.....	25
	Figura 2. Métodos utilizados por las organizaciones para seleccionar personal.....	26
	Figura 3. Las dimensiones de la personalidad	29
Capítulo 5		
	Figura 1. El proceso de planeación de carrera.....	34
	Figura 2. Logo de United Parcel Services.....	34
	Figura 3. Diversos tipos de compensación.....	35

INTRODUCCION

En un mundo cambiante que se adentra cada vez más en el fenómeno de la globalización, la competitividad de las empresas cobra relevancia como uno de los factores de éxito empresarial más importantes. Durante las pasadas décadas, las empresas han focalizado esfuerzos a aumentar su competitividad en distintas áreas como la investigación de operaciones, el manejo de inventarios y el control de calidad por citar algunos ejemplos. De forma similar, la gestión del recurso humano ha tomado importancia y ha evolucionado, convirtiéndose en un aspecto vital para las empresas que persiguen el éxito en los nuevos mercados de nuestra época.

La gestión del recurso humano es un área muy amplia pero se puede resumir en tres actividades primordiales: el reclutamiento, selección y retención del talento humano en la empresa. Estas tres áreas son las que se discuten en el presente documento, analizando aspectos teóricos, complementando con una investigación de campo a varias empresas nacionales de diversos rubros y tamaños, con la finalidad de identificar las diferentes formas en las cuales estas empresas llevan acabo las actividades principales de la gestión del talento humano.

Finalmente, se ofrecerá una guía para cualquier empresario que desee conocer los puntos básicos de la gestión del talento en las empresas, así como la aplicación de diversas prácticas que podrá adaptar e implementar a su respectiva realidad empresarial.