



Marjorie Sequeira González

Ced 502500211

mar_sequeira@hotmail.com

Telf. 83934775

Contents

| | |
|---|----------|
| 1. Resumen | v |
| Palabras clave: | v |
| 2. Abstract..... | vi |
| Key words:..... | vi |
| 3. Introducción..... | i |
| 4. Marco teórico | 1 |
| Concepto de Ética | 1 |
| Orígenes de la Ética..... | 1 |
| Figura N°1 Evolución de la Ética de la empresa. | 2 |
| La ética y la empresa | 2 |
| Ventajas de la ética de la empresa..... | 4 |
| Compromiso ético | 5 |
| El Departamento de Recursos Humanos y la ética de la empresa..... | 5 |
| Empresa de servicios..... | 7 |
| 5. Metodología | 8 |
| Tipo de investigación | 8 |
| Investigación descriptiva | 8 |
| Enfoque cuantitativo | 8 |
| Estudio explicativo..... | 8 |
| No experimental de diseño transversal..... | 9 |
| Población y muestra | 9 |
| Composición de la encuesta..... | 9 |
| 6. Análisis de resultados..... | 10 |
| Cuadro N° 1..... | 12 |
| Características que debe tener el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento..... | 12 |
| Gráfico N° 1..... | 14 |
| ¿El profesional de Recursos Humanos utiliza criterios objetivos en el proceso de Selección y Reclutamiento?..... | 14 |
| Gráfico N° 2..... | 16 |

Porcentaje de profesionales que han sido víctimas de tentativa de soborno en el Proceso de Selección y Reclutamiento 16

Gráfico N° 3 18

Porcentaje de profesionales que se han encontrado con dilemas éticos en el Proceso de Selección y Reclutamiento 18

7. Conclusiones 20

8. Recomendaciones 21

9. Bibliografía 22

10. ANEXO 23

Resumen

La mayoría de las empresas de una forma u otra pueden encontrar en la aplicación de la ética una herramienta que protege la forma de actuar y los valores de la organización. En un principio, la ética se ha establecido en las empresas para dar credibilidad a las mismas y para establecer lineamientos que los empleados deben seguir.

La ética empresarial debe ocuparse entonces, del estudio de normativas morales, para que tenga credibilidad en el mundo de los negocios. Puede incluir factores como: las conductas, las reglas, las decisiones, las actividades que afectarían la empresa y la misma gestión empresarial.

El profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento tiene el deber de ser totalmente ético en su profesión, la aplicación de un Código de Conducta o de Ética como herramienta es aceptada por más del ochenta y seis por ciento de los encuestados en esta investigación, sin embargo no todas las compañías lo tienen establecido y les falta camino por recorrer para implementarlo y divulgarlo.

En Costa Rica cada colegio profesional tiene su ética establecida, sin embargo, se carece de un sistema eficiente de sanciones concretas que permitan dar la pauta y el ejemplo para otros profesionales que se sientan tentados ante situaciones éticas. Un ejemplo es que de cuarenta y siete casos de falta de ética expuestos, solamente se han sancionado siete de ellos, según el periódico La Nación del mes de junio de este año. No obstante, se afirma en este estudio que el cien por ciento de los encuestados considera valiosa e importante la existencia del Código de Ética en la empresa.

Palabras clave:

Ética

Proceso de Selección y Reclutamiento

Recursos Humanos

Profesional de Recursos Humanos

Abstract

Most companies, in one way or another, will find in the application of ethics a tool that protects the actions and values of the organization. In the beginning, ethics were established by companies to give them credibility and to set guidelines those employees were expected to follow.

Since, corporate ethics have taken charge of the study of moral standards so that the business world can have credibility. Corporate ethics can include factors such as: conduct, rules, decisions, activities that impact the corporation and its management.

In the process of Selection and Recruitment, the Human Resources professional has the duty to be totally ethical in the application of a Code of Conduct or of Ethics, which is a tool that is accepted by over eighty six percent of the respondents in this research. However, not all companies have an established code and they fall short of implementing it and making it known.

In Costa Rica, each professional association has established ethics. However, the country lacks an efficient system of specific sanctions that could set the standards and examples for other professionals who are tempted by ethical situations. One example is that, according to newspaper La Nación, out of forty seven cases of misconduct that have been filed, only seven of them were sanctioned by June of this year. Nonetheless, this study found that hundred percent of the respondents considered the existence of a Code of Ethics to be valuable and important for the company.

Key words:

Etic

Selection & Recruitment

Human Resources

Human Resources Professional

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Introducción

La globalización y el avance de la tecnología facilitan sin lugar a dudas, el acceso a mucha información y la influencia de valores que pueden llamarse inicialmente buenos o malos.

En su libro “El Principio del Poder”, el educador y conferencista Blaine Lee (2000) afirma que “los principios por los que uno vive crean el mundo en que uno vive, y que cuando cambiamos estos principios también cambiamos el mundo en que vivimos”.

Este pensamiento permite introducir el tema de la ética en las empresas, enfatizando el concepto absoluto moral de lo que es ético para la empresa de lo que no lo es, según los criterios que tenga la misma, es decir, cómo juzgar los criterios que tenga una de ellas para aplicar su ética

Según el autor Thompson, Strickland & Gamble. (2008) la empresa debe tener ética por dos razones:

1. Porque una estrategia inmoral, es incorrecta y refleja mal el carácter de los empleados de la compañía.
2. Porque una estrategia ética es un buen negocio y va en el mejor interés de los accionistas

La actuación de la falta de ética en las empresas produce factores como el abuso de poder, la corrupción, las cifras financieras erróneas y otras más, entidades como Enron que para conseguir dinero recurrió a acciones de endeudamiento sin balances consolidados a nivel financiero, son ejemplo de ello, o empresas que utilizan a niños en sus fábricas, obligándolos a trabajar más de ocho horas al día y en condiciones deplorables, otras como las productoras de tabaco, negaron por muchos años el impacto del producto en las personas.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Es por eso que las empresas han tenido que enfrentar retos en todas las áreas de la misma y aplicar códigos de conducta u otras herramientas como la Responsabilidad Social Empresarial.

La mayoría de las empresas de una forma u otra pueden encontrar en la aplicación de la ética, una herramienta que protege de algún modo la forma de actuar y los valores de la organización. En un principio, ésta se ha establecido para dar credibilidad y para establecer lineamientos que los empleados deben seguir.

La ética empresarial debe ocuparse entonces, del estudio de normativas morales, para que tenga credibilidad en el mundo de los negocios. Puede incluir factores como: las conductas, las reglas, las decisiones, las actividades que afectarían la empresa y la misma gestión empresarial.

Ser ético puede traducirse como ser rentable, porque la empresa adquiere mayor imagen en el comercio y puede atraer talento que esté comprometido con los mismos valores. Esta se convertiría en una ventaja competitiva. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos que la organización haga, puede que no se vean los resultados, ¿a qué se debe esto?

En los cambios actuales de globalización y rompimiento de fronteras culturales, sociales, económicas, entre otras, se dan fenómenos éticos que deben cuidadosamente estudiarse y reafirmar los valores para la implementación de la justicia. Según Serrano (2005) “este ambiente de turbulencia social y económica que viven los países y sus sociedades sólo puede enfrentarse con conocimiento y comportamientos nuevos, que permitan el desarrollo dentro de normas éticas y conductas adecuadas, que faciliten el equilibrio necesario para lograr la satisfacción social y el bienestar común”.

Por otro lado, Kibut (1997) menciona “en la vida privada de la Costa Rica de hoy se da un ambiente de descomposición, en el que los actos no tienen nada que ver con la moral y el interés social, porque prevalece el interés económico sobre cualquier cosa”.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Ante la poca credibilidad acerca de la legislación y la aplicación de leyes para corregir delitos éticos en el país, tal y como se menciona la Procuraduría de la Ética (2012) solamente siete casos recibieron sanciones de los cuarenta y siete presentados.

En el área concreta de los Recursos Humanos, la ética en los procesos que realiza esta rama de la Administración se considera muy importante, ya que, está basada en reglas y no emociones, esta área tiene que coordinar que ambas partes, tanto empresa como colaboradores cumplan con esas reglas y sean definidas, entendidas y practicadas claramente.

Marlasca (2002) señala que la ética es una disciplina que estudia, analiza y reflexiona sobre el modo correcto en que debe actuar el ser humano. Pero, ¿cómo hacer que los colaboradores de una empresa se comprometan a actuar de forma ética de acuerdo con los valores adoptados por la empresa?

Para responder a este interrogante es que se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de servicios?

El objetivo es determinar los factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de servicios. Para cumplir este objetivo se efectuará un tipo de investigación descriptiva y explicativa, se realizarán cincuenta entrevistas a personal de recursos humanos de diferentes empresas, así como las consultas bibliográficas requeridas.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Marco teórico

Con el fin de lograr el objetivo propuesto, se describen a continuación algunos lineamientos teóricos que servirán de base para la investigación. Se cita en primer lugar el concepto de ética.

Concepto de Ética

Según R. Lozano (1998) la Ética es una disciplina que se ocupa del estudio de la acción humana. Juzga si una conducta es correcta o incorrecta o si una acción toma en cuenta las consecuencias para la persona misma y los demás.

La palabra ética proviene del griego *ethikos* (carácter). Se trata del estudio de la moral y del accionar humano para promover los comportamientos deseables. Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala cómo deberían actuar los integrantes de una sociedad. <http://definicion.de/etica-profesional/>

Por otro lado la palabra moral procede del latín *mos-moris* que en plural *mores* significa costumbres, modos de comportarse. (R.Lozano1998)

Otras definiciones de ética incluyen otros conceptos como R. Simón (1961) “La ética es la ciencia normativa de la conducta humana a la luz de la razón.” O la definición de R. Gutiérrez (1993) “La ética es una ciencia práctica y normativa que estudia racionalmente la bondad y maldad de los actos humanos”.

Orígenes de la Ética

Hablar de ética como tal, no es una moda o una corriente, es más bien una concientización de los valores de una sociedad, se ha hablado de ella desde diferentes perspectivas. Tuvo sus orígenes recientes en Estados Unidos, propiamente como un llamado urgente al cambio y a la concientización de la misma después del controversial caso Watergate en 1970, donde terminó con la presidencia de Richard Nixon. Desde entonces se ha desarrollado en forma vertiginosa, tal y como lo muestra la figura N°1 que se presenta a continuación, hasta nuestros días donde

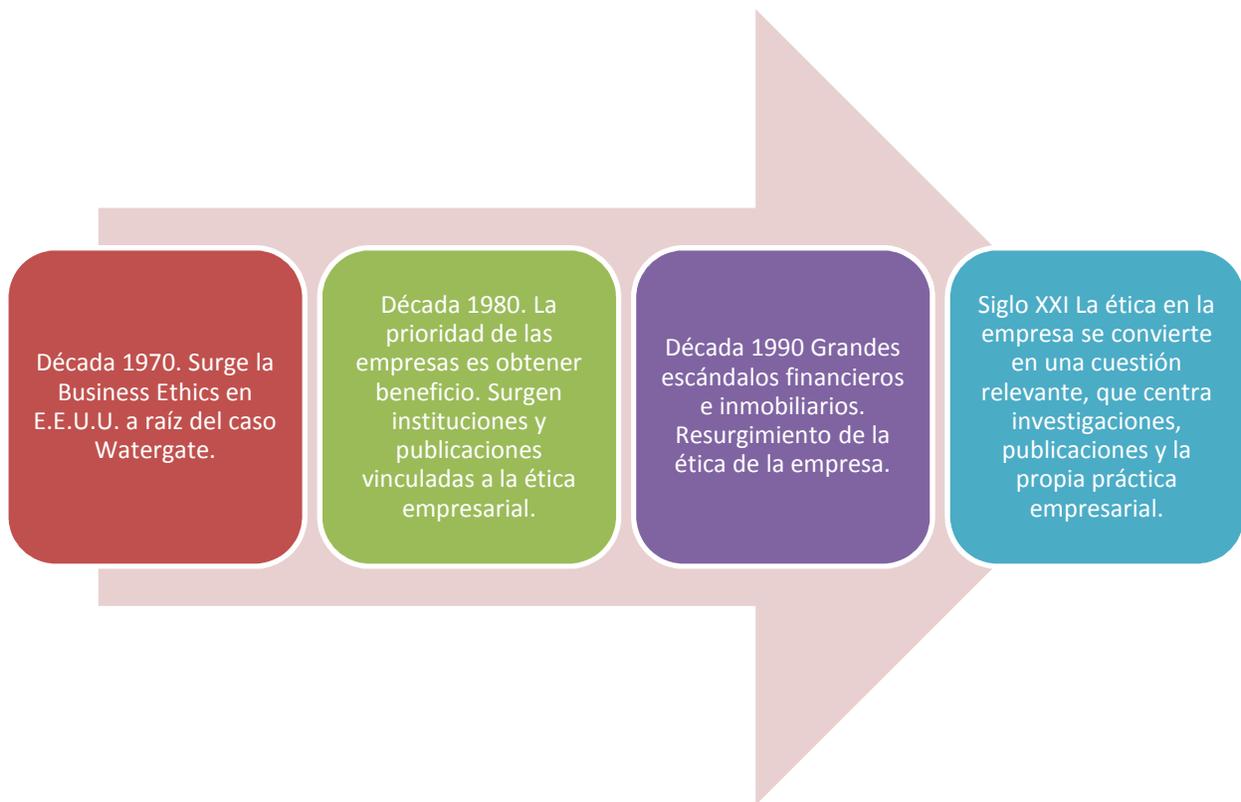
Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

la hemos llamado Ética Empresarial. Ésta es más que una imagen pública, debe adentrarse en cada empresa más profundamente y tocar las raíces y la razón de ser de la misma.

Figura N°1 Evolución de la Ética de la empresa.



Fuente: Cap.13 La Ética en la Empresa. McGrawHill-<http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448175646.pdf>

La ética y la empresa

Las organizaciones han sufrido cambios, según se pudo observar en la figura anterior, la evolución de la ética, hoy en día, es parte de la entidad para concebir prácticas empresariales adecuadas que cumplan con los requisitos, los valores y la cultura de la organización.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Actualmente, todas las personas en sus diferentes roles, como clientes, o ciudadanos exigen a las empresas más transparencia en lo que ofrecen, sean servicios o productos y lo que dicen hacer.

La ética en la empresa impulsa la aplicación de valores, los procedimientos, las políticas, las normas que se apliquen a la misma. Cada uno de los individuos en una corporación se enfrenta con dilemas éticos constantemente, algunos ejemplos los menciona Robbins (1994) "es ético inflar una cuenta de gastos? O si es ético usar información de la compañía para obtener utilidades económicas?, entre otros. Aquí es donde las personas realizan sus juicios de valor y toman decisiones que podrían afectar la empresa o a ellos mismos.

Además, ésta utiliza todas las herramientas para resolver conflictos o situaciones morales en su entorno y a su vez, delega responsabilidades en cada nivel de la organización para que se cumplan los procedimientos orientados a la ética. Este compromiso de los trabajadores hace que fluyan los valores y se desarrolle una cultura organizacional acorde con la estrategia, la visión y la misión de la misma.

La ética en la empresa investiga o relaciona tres aspectos:

- Asuntos sistémicos
- Corporativos
- Individuales.

Los asuntos sistémicos tal y como los define M. Velásquez (2000), tienen que ver con aspectos relacionados con los sistemas económicos, políticos, jurídicos y otros. Éstos son dados por las leyes, las regulaciones, las estructuras industriales y las prácticas sociales dentro de los negocios.

Los asuntos corporativos, surgen dependiendo de cada empresa y están enmarcados dentro de la estructura organizacional.

Finalmente, los aspectos individuales emergen de las decisiones que cada empleado de una empresa tome con respecto a su trabajo día a día relacionado con la ética.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Ventajas de la ética de la empresa

En el actual proceso de globalización que permite a las empresas descentralizarse y buscar países donde la estructura de costos sea más conveniente, debe establecerse un proceso de estándares éticos que permitan mantener la imagen o la reputación corporativa.

Es muy importante que la empresa cuente con ética y principios bien establecidos básicamente por cuatro razones:

- Incrementa la motivación para el trabajo, existen valores que le garantizan a los individuos el respeto por un ambiente de trabajo positivo y guiado por actitudes y aptitudes que beneficien su rendimiento laboral.
- Cohesión cultural, si existe una unión firme en la empresa, podrán ser guiados por los estándares de producción, calidad o ventas que tenga y el desempeño de la organización será más productivo.
- Imagen corporativa, si no es positiva, es posible que las ventas disminuyan, que existan más quejas de clientes insatisfechos y la moral de los colaboradores baje, de forma tal que no se dé un ambiente de trabajo agradable.
- Corrupción en la empresa, al existir estándares de ética claros es menos probable que exista corrupción y entonces se establezca un mejor ambiente tanto a nivel interno como externo.

Si todo en la empresa fuera permitido, robar, mentir, quebrantar acuerdos, fraude, entre otros, ningún negocio podría crecer o existir y si no existe un negocio, el fin último para lo cual fue hecho, es decir, lograr crecimiento económico no se lograría, por tanto, no tendría razón de ser.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Compromiso ético

En la mayoría de circunstancias en la vida, se nos hace fácil poder culpar a otros de una situación determinada y justificar de esta forma cualquier situación para evadir responsabilidades. Es por eso, que en una organización, se habla de la falta de los procedimientos o las políticas que Recursos Humanos debe implementar para evitar, regular o estandarizar los hechos, sin embargo, todos tenemos la libertad de escoger nuestro accionar y moral, por eso, como personas honestas estamos comprometidas en todas las circunstancias en que nos encontremos, a proceder de forma tal que nuestros actos tengan consecuencias que nos permitan el cumplimiento del deber.

Se mencionó anteriormente que las empresas se fundan con el objetivo de obtener ganancias, esas representan los intereses de las organizaciones, por tanto, las consideraciones éticas son consistentes con los objetivos del negocio.

El Departamento de Recursos Humanos y la ética de la empresa.

Todos en una organización son responsables de la ética en la empresa, sin embargo, debe existir un ente que supervise e incentive el cumplimiento de los estándares éticos de la misma. Esta responsabilidad puede recaer en un comité de ética, en un departamento legal o en el Recursos Humanos.

El Departamento de Recursos Humanos normalmente es el encargado de transmitir el mensaje de la gerencia general sobre los valores éticos al resto de la organización e informar acerca de cómo se lleva a cabo en la empresa.

Los valores son muy importantes, no solo porque identifican a la empresa como tal, sino porque ayudan a entender las motivaciones, las percepciones y las actitudes del personal. Según Robbins (1994) “las personas ingresan a una organización con ideas preconcebidas de lo que debe y lo que no debe ser, e interpretaciones de lo bueno y lo malo”, por tanto, la empresa debe aprovechar la influencia de los valores en las conductas para decidir cómo deben comportarse en ella y qué se espera de cada uno de los colaboradores.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Existe por tanto alguna metodología que pueda usar el departamento para comunicar esto, por ejemplo un Código de Ética, compuesto por las políticas, los procedimientos o los lineamientos que deben seguirse, además, de todas las posibilidades de comunicar en forma anónima alguna violación al código y un comité donde se lleven a cabo los casos y se puedan discutir para entregar una respuesta al que presentó la causa ética.

Tal y como lo menciona A. Cortina (2000), la gestión de recursos humanos es una herramienta clave para la construcción de la ética de la empresa. Es un departamento clave para la integración de la ética en la gestión diaria.

En este caso en particular, tomando como referencia un proceso de recursos humanos como lo es el de reclutamiento y selección, es muy importante conocer los estándares éticos y contratar realmente a las personas cuyos valores sean coincidentes con los de la organización. A su vez, este proceso debe ser lo más transparente y moral, para ofrecer también a otros la posibilidad de entrar a una empresa cuya ética se encuentra por encima de muchas y cuyo prestigio es envidiable.

Anderson (2004) cita que desde la perspectiva de la ética, las organizaciones deberían preocuparse por los efectos que tienen los procedimientos de selección sobre el bienestar psicológico de los candidatos, los efectos psicológicos que pueden tener una gran duración, principalmente para aquellos que han sido rechazados.

Según Robertson y Smith (1989), la injusticia percibida de los test de selección puede influir en la autoestima de los candidatos rechazados. Esta percepción no solo afecta la parte psicológica, moral o ética de ambos, empresa y candidatos, sino que puede ocasionar en algunos casos un tipo de denuncia legal.

En definitiva, este proceso muestra la empresa a externos y debe cuidarse para que sea totalmente ética y percibida como tal.

Arvey y Renz (1992) definen algunas condiciones para un proceso ético de selección y reclutamiento, a saber:

- Objetividad

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

- Utilización de variables justas
- Consistencia
- Fiabilidad y validez
- Profesionalidad
- Confidencialidad
- Pluralidad de opiniones
- Respeto y amabilidad
- Comunicación veraz, retroalimentación y posibilidad de rectificación
- Justificación legal

Existen muchas variables por considerar en un proceso de Reclutamiento y Selección sin embargo, idealmente deben considerarse las variables objetivas, es decir medibles y evaluables para que no se tenga ninguna repercusión anti ética o legal.

Muchos autores coinciden en que la selección y el reclutamiento deben incluir preguntas o análisis que no interfieran o invadan la privacidad de los candidatos. Al respecto Bumback (1996) sugiere no incluir medidas o fuentes de información que puedan ser fácilmente sesgadas o distorsionadas por los oferentes, tales como métodos cualitativos de evaluación.

Empresa de servicios

Para el propósito de este trabajo se definirá empresa de servicios como aquella cuyo objetivo final es la venta y la prestación de un servicio, pueden ser entidades bancarias, de servicios compartidos, o de gobierno.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Metodología

Tipo de investigación

Investigación descriptiva

El siguiente trabajo constituye un ejemplo de investigación descriptiva cuyo objetivo es descubrir las principales formaciones o estructuras de un fenómeno en estudio, al medir información sobre el objetivo establecido o los conceptos aportados. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989).

Básicamente consiste en recolectar datos numéricos u observables, estos estudios miden las variables por investigar e indican cómo se relacionan éstas. El valor máximo de un análisis descriptivo tal y como lo afirma P. Baptista (2003) consiste en medir con la mayor precisión posible.

Enfoque cuantitativo

Adicionalmente, la búsqueda para observar y evaluar aspectos en las empresas, organizaciones públicas u otros entes, determina el tipo de investigación que se realice, el enfoque cuantitativo utiliza la técnica de recolección y análisis de datos para dar respuesta al objetivo planteado a través de una medición, lo que permite tener claro los resultados de los comportamientos o las acciones asociados a la investigación. Por tanto el presente proyecto se desarrollará bajo este enfoque, utilizando el instrumento de la encuesta que se aplicará a cincuenta individuos del área de Recursos Humanos de empresas manufactureras. Este enfoque puede incluir análisis estadísticos y se basan principalmente en describir y explorar los datos para luego generar algún punto de vista asociado a la interpretación del objetivo.

Estudio explicativo

Este estudio consiste en no solo describir conceptos sino que va más allá y pretende responder a fenómenos o variables, es capaz de explicar una situación de investigación basada en las variables de estudios y en probar los supuestos establecidos. Este enfoque es más

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

estructurado, en algunos análisis puede ocurrir que existan elementos tanto a nivel descriptivo como explicativo.

Existe otro tipo de investigación, la evaluativa, que busca la descripción de los resultados obtenidos por un programa o un curso de acción y las causas que explican el grado de logro de éstos. Se espera que este estudio no constituya solo una indagación sino, que brinde información concluyente por medio de datos específicos.

No experimental de diseño transversal

Esta investigación tiene un diseño transversal, ya que se consideró en un momento determinado, se escogió una muestra de cincuenta personas, a la cual se le aplicó un instrumento de medición (encuesta), para finalmente realizar un análisis de los resultados obtenidos.

Población y muestra

La encuesta va dirigida a los profesionales del área de Recursos Humanos que tienen que ver con procesos de Selección y Reclutamiento o son jefes o gerentes del área, de empresas de servicios, como bancos, universidades, *shared services* y otros.

Composición de la encuesta

La encuesta estará formada por preguntas cerradas y mixtas que abarcarán los principales aspectos éticos que el profesional del área de Recursos Humanos deberá considerar para realizar el proceso de Selección y Reclutamiento ético.

El tiempo calculado para responder la encuesta es de un máximo diez minutos, ésta se ha dividido en secciones que facilitan la comprensión de los encuestados. Se realizó un pre-testeo cognitivo a diez personas que no fueran necesariamente del área de Recursos Humanos, sino todos con grado de maestría de alguna universidad, para demostrar la comprensión de la encuesta y corregir en cualquier caso, la interpretación de las preguntas.

El nivel de confianza es de un noventa y cinco por ciento, con una posibilidad de error del cinco por ciento. El instrumento usado para aplicar la encuesta fue la herramienta "Survey Monkey" por internet, lo que facilita su acceso y el alcance a todos los encuestados.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Análisis de resultados

Después de obtener un total de cincuenta y dos respuestas de los profesionales en Recursos Humanos de diferentes compañías de servicios, se obtienen los siguientes resultados.

El 65.4% de los funcionarios de Recursos Humanos en el área de Selección y Reclutamiento considera que el proceso se ve afectado por la influencia de otras gerencias o miembros de la empresa a la hora de contratar personal. Esto significa que el puesto del profesional se ve afectado por los órganos o las gerencias con máxima capacidad decisoria, otros mencionan que deben cumplirse los requerimientos que se solicitan y que se ejerce bastante presión para elegir al candidato deseado. Por otro lado, esta influencia puede ser positiva al recibir retroalimentación, el rol del profesional de Recursos Humanos en este caso, está enfocado al aseguramiento de los requisitos de los aspirantes para el puesto.

Al final del proceso se seleccionan los candidatos o el candidato que mejor cumpla con los requisitos y la decisión final la tiene la gerencia que ha solicitado el puesto. En general, la influencia de otras direcciones es tomada en forma positiva en el proceso y no como un marco negativo de influencia ética en el mismo.

Con respecto a la pregunta de la importancia del código ético para el profesional de Recursos Humanos, el 86.5% considera que sí es sumamente importante la existencia de un código de ética, básicamente para evitar influencias inadecuadas en el proceso y garantizar la objetividad y no discriminación del mismo. Otro aspecto por considerar es que no es solamente necesario que exista el código sino, que también debe velarse para que se siga y se cumpla, en este caso, el profesional no podrá alegar

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

desconocimiento del mismo, si se ha realizado por parte de la empresa, una buena campaña de divulgación. No es suficiente solamente tener valores claros en la empresa, es necesario contar con el código de ética que enmarque situaciones laborales reales. Además, su existencia es importante para eliminar la posibilidad de beneficiarse personalmente en el proceso de Selección y Reclutamiento dado. Por otro lado el 13.5% indica que no es necesaria la existencia del código de ética, ya que mencionan aspectos como:

- Si el profesional tiene valores no los dejará solo porque existe un código de ética que regule su ejercicio como profesional
- Porque no todos los profesionales tienen el mismo comportamiento ético

El código de ética es un documento donde se incluyen las normas, las políticas o las regulaciones que la compañía desea aplicar a toda la organización. De acuerdo con los profesionales encuestados y la empresas que representan, se obtuvo el dato de que el 65.4% de las empresas cuenta con un código de ética, por tanto el 34.6% de ellas no lo tienen claramente establecido.

Lamentablemente dieciocho profesionales de diferentes compañías no cuentan con un código de ética, lo que hace que la gestión les sea más difícil para alinear los valores de la organización.

El siguiente cuadro muestra las variables que según los encuestados son importantes en el profesional de Recursos Humanos y su gestión en el proceso de Selección y Reclutamiento.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Cuadro N° 1

Características que debe tener el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento

| Característica | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|
| Respeto | 17% |
| Tolerancia | 4% |
| Objetividad | 33% |
| Utilización de variables Justas | 4% |
| Consistencia | 0% |
| Fiabilidad y validez | 0% |
| Profesionalidad | 13% |
| Confidencialidad | 10% |
| Retroalimentación | 4% |
| Apego a la ley o políticas | 15% |

Fuente: Propia de acuerdo al cuestionario aplicado a profesionales de Recursos Humanos.

Tal y como se observa en el cuadro, el 33% de los encuestados coinciden en que la objetividad debe ser la característica más importante en el proceso de Selección y Reclutamiento, seguida por el respeto y el apego a la ley o las políticas establecidas por la compañía. Otros factores importantes por considerar son la profesionalidad donde el 13% concuerda con lo importante de tomarlo en cuenta en el proceso. Sin

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

embargo, la consistencia y la fiabilidad y validez del proceso son aspectos menos importantes, pero sí se deben considerar.

Con respecto a la pregunta de si la ética del profesional de Recursos Humanos es importante en el proceso de Selección y Reclutamiento, el cien por ciento de los encuestados concuerda en que es sumamente importante, sin ética en este proceso, no se logra que sea objetivo. Por otro lado, se mencionan aspectos como:

- La ética del profesional debe apearse a las políticas organizacionales para que no discrimine en el proceso
- La información que se maneja es delicada y confidencial y debe emplearse en forma ética
- El profesionalismo y la objetividad no se lograrían aplicar sin la ética del profesional
- Hay un aspecto de justicia que es base fundamental para el proceso
- El proceso de reclutamiento y selección no debe verse influenciado por ningún aspecto, no debe dejarse llevar por estereotipos
- Debe entenderse claramente la alta responsabilidad de “poder” que tiene, la cual debe administrar con alta seriedad
- Tener un código de ética hace a la empresa más sana y competitiva y permite que haya recursos humanos con valores permanentes
- Además, si se cumple con el código de ética, se mantienen la transparencia y confidencialidad de los procesos
- Es una manera de buscar personal idóneo con las características deseables.
- Poseer un código de ética permite que se tenga credibilidad en los procesos de la empresa

Ante la interrogante de si el profesional de Recursos Humanos utiliza criterios objetivos en el proceso de Selección y Reclutamiento se obtuvo la siguiente información:

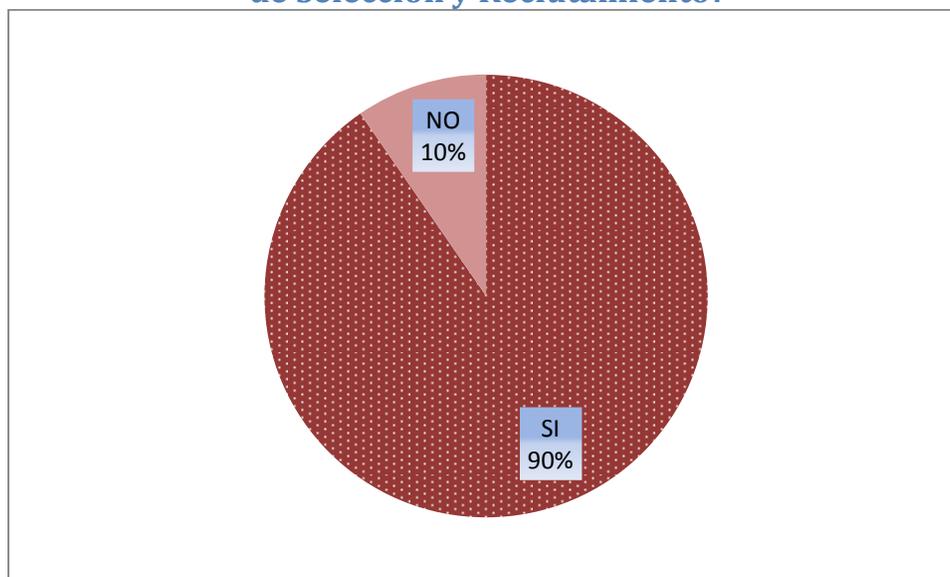
Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Gráfico N° 1

¿El profesional de Recursos Humanos utiliza criterios objetivos en el proceso de Selección y Reclutamiento?



Fuente: Propia de acuerdo a resultados de cuestionario aplicado a profesionales de Recursos Humanos.

Es decir el 90% utiliza criterios objetivos para la Selección y Reclutamiento entre estos criterios se encuentran:

- Métricas previamente diseñadas por la compañía y las herramientas tecnológicas
- Perfiles de puestos diseñados, los cuales deben brindar criterios objetivos y medibles para la comparación de los candidatos
- Corroboración de referencias de trabajos previos para validar la información recopilada
- Existen otros criterios como los psicométricos

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

- Se evalúan competencias de acuerdo con las metodologías previamente establecidas por la empresa
- Se realizan también pruebas de idoneidad y entrevistas estructuradas
- Se utilizan herramientas como Test de Thomas o DISC
- En algunas ocasiones, dependiendo del nivel del puesto que se requiera, se emplean *Assessment Centre* basado en competencias

El proceso de Reclutamiento y Selección es de sumo cuidado, no solo porque es la primera imagen que el futuro empleado visualiza de la compañía que lo podría contratar, sino también porque ante la necesidad de trabajo que tenemos todos, puede existir la posibilidad de que algunas personas utilicen todo lo que esté a su alcance para lograr ingresar a la compañía en el puesto solicitado. Es por esto que ante la pregunta de si como profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento ha sido víctima de tentativas de soborno por parte de algún candidato, la respuesta fue que el 86.5% no ha sido víctima tal y como se observa en el siguiente gráfico. En algunos casos va a depender de la formalidad del proceso y otros casos, de lo que se le permita al oferente en primera entrada.

Sin embargo, el 13.5% que afirmó haber sido víctima de alguna tentativa de soborno, enumeró los siguientes ejemplos como posibles causas de éste:

- Invitaciones a almorzar de candidatos
- Propuestas de regalos
- Cuestionamientos sobre el proceso o los pasos que siguen en el proceso para adelantarse a los acontecimientos
- Coacción de algún tipo amparado con un superior conocido
- Presión psicológica para ser contratado

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

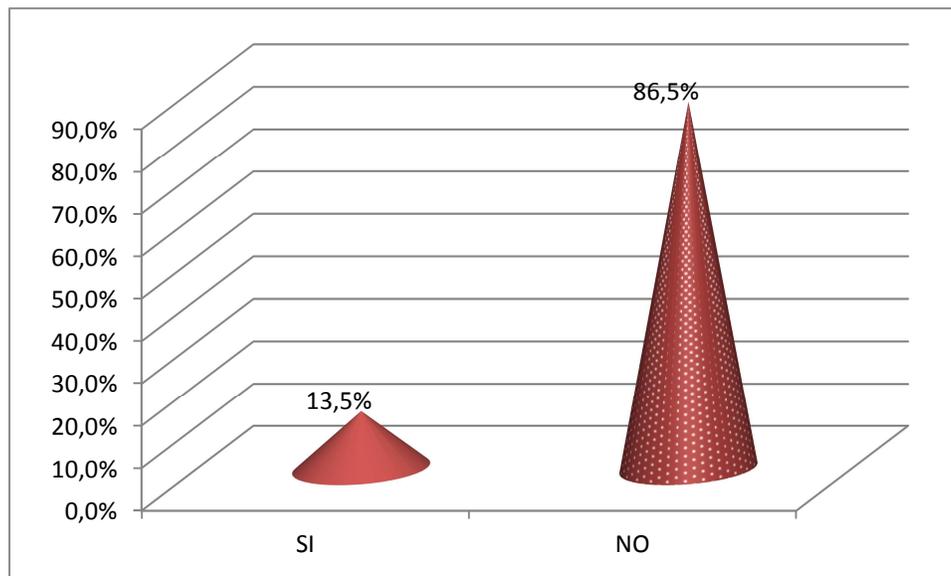
Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

- Presión del candidato sobre el interés del puesto antes de que inicie el proceso de selección
- Compromisos gerenciales o políticos en puestos públicos

Gráfico N° 2

Porcentaje de profesionales que han sido víctimas de tentativa de soborno en el Proceso de Selección y Reclutamiento



Fuente: Propia de acuerdo a resultados de cuestionario aplicado a profesionales de Recursos Humanos.

El proceso de Reclutamiento y Selección debe ser lo más ético posible, porque la credibilidad de todo el departamento de Recursos Humanos está en entredicho, además de que es un reflejo de lo que en la organización esté pasando. Ante la pregunta de si el profesional de dicho departamento ha favorecido a algún candidato

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

por ser conocido o por ser familiar, el 86.5%, es decir cuarenta y cinco personas contestaron que no lo han hecho, mientras que el 13.5% o sea siete de ellas respondieron que sí lo han beneficiado. Muchas veces este favoritismo va a depender de la temporalidad del puesto y de éste como tal, en niveles de menor jerarquía puede darse esta situación, siempre y cuando el profesional de Recursos Humanos no tome la decisión final de contratación, de esta forma salva la responsabilidad ética en este proceso.

Otro punto importante de mencionar es si en el proceso de Reclutamiento y Selección se promueve la diversidad y la no discriminación en la empresa, ante lo cual el 84.6% es decir, cuarenta y cuatro personas contestaron que sí se promueve la diversidad y no existe la discriminación en este proceso. Sin embargo, el 15.4%, un total de ocho personas respondieron que sí existe la discriminación y no hay diversidad, uno de los ejemplos es la contratación de solamente varones en un departamento concreto.

Algunas razones por medio de las cuales se puede ayudar a la compañía a mejorar los procesos de selección y reclutamiento para que sean más diversos y menos discriminatorios, pueden ser:

- Políticas expresas por parte de la compañía, para que exista una apertura para todas las personas sin importar la edad, el sexo, el credo, los gustos y las preferencias sexuales
- La existencia de procesos de revisión y auditoría por parte de los departamentos respectivos para los procedimientos de selección y reclutamiento.
- Por otro lado, los currículos que se solicitan no deben llevar fotografía para evitar algún tipo de discriminación.
- El apego a la ley de contratación de cada país, si fuera el caso utilizando procedimientos estándares para todos los candidatos.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

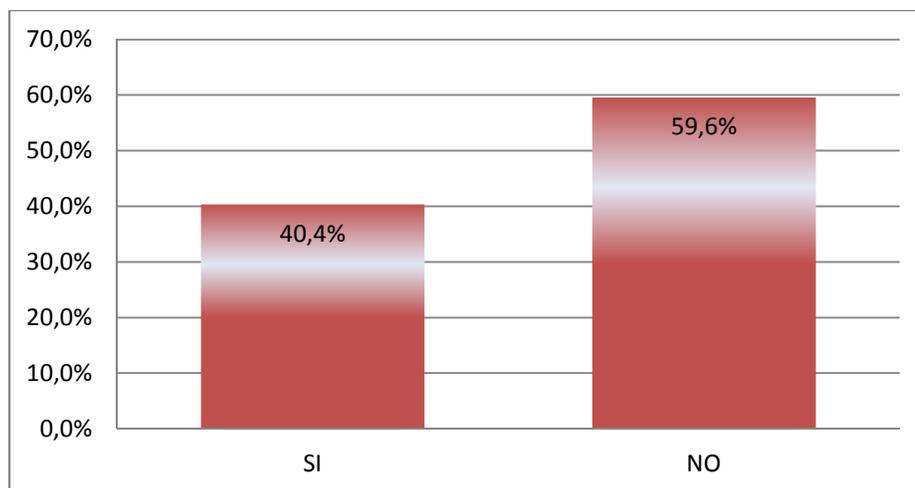
Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

En la vida diaria, como profesionales, las personas o los miembros de una familia nos encontramos con dilemas éticos, que repercuten en el accionar y traen consecuencias que se deben asumir. Entender, discernir y minimizar el impacto negativo de las acciones emprendidas, es una tarea que requiere compromiso de cada uno, por eso ante la pregunta si el profesional de Recursos Humanos se ha encontrado con dilemas éticos como profesional, el 59.6% respondió que no, mientras que 40.4% respondió que sí los han enfrentado. Tal como lo muestra el siguiente gráfico. Este resultado llama la atención porque son porcentajes muy similares, significa entonces, que el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección tiene que responder basado en la ética constantemente y que las decisiones repercutirán en el proceso que lleva a cabo.

Gráfico N° 3

Porcentaje de profesionales que se han encontrado con dilemas éticos en el Proceso de Selección y Reclutamiento



Fuente: Propia de acuerdo a resultados de cuestionario aplicado a profesionales de Recursos Humanos.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Los ejemplos más comunes de estos dilemas éticos según los encuestados son:

- Diferencias de criterio con el jefe inmediato sobre reportes de indicadores a la casa matriz
- Influencia de la gerencia inmediata por cambiar alguna acción del proceso
- Ofrecer beneficios extra en el proceso
- Cuando no existe un código y se toman decisiones diferentes en casos similares, haciendo que se pueda ver incongruente el profesional ante esta situación
- Alterar los resultados de pruebas de candidatos para un proceso determinado

Aunque los dilemas éticos se pueden presentar constantemente y en diferentes ocasiones, los profesionales de Recursos Humanos deben mantenerse firmes en los valores de la organización. A continuación se presentan las principales conclusiones derivadas de este estudio. No sin antes terminar con una frase de Julio de la Vega, “Lo que debe esperarse en primer lugar de los códigos de conducta o códigos éticos, es que contengan una verdadera ética, disponiendo lo justo y rechazando lo injusto.”

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Conclusiones

- El área de Recursos Humanos concretamente en el Departamento de Reclutamiento y Selección debe ser un asesor y utilizar herramientas que disminuyan el grado de subjetividad al aplicar la ética en el proceso.
- El Código de Ética es un instrumento que sirve de apoyo para el profesional de Recursos Humanos, es una guía que requiere supervisión y divulgación, no es solo importante confeccionarlo sino, que también debe darse a conocer constantemente a la organización para que se tenga claro a la hora de aplicarse.
- Más del ochenta y seis por ciento de los profesionales de Recursos Humanos consideran que es muy importante el Código de Ética en la empresa, sin embargo, de nada sirve si no se divulga al menos una vez al año o se asegura que el profesional lo esté aplicando.
- Los principales factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento son la objetividad, el respeto y el apego a las políticas y los procedimientos. De esta forma se asegura un cumplimiento ético en el proceso.
- La información que maneja el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento, es confidencial y muy delicada, por tanto debe manejarse con ética y transparencia sin dejarse influenciar en el proceso.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Recomendaciones

1. El Departamento de Recursos Humanos a través del profesional del área, deberá hacer uso de los instrumentos y las políticas necesarios para delimitar los valores éticos que cada compañía desee tener en la organización, de forma tal que puedan conocerse, divulgarse y aplicarse en todo el proceso.
2. La fiabilidad y la validez del instrumento o instrumentos utilizados en el proceso de selección y reclutamiento dependerá de cuál se seleccione y qué tan objetivo sea, las consecuencias negativas para la empresa pueden ser muchas si los candidatos perciben que la selección no es ética. Por tanto, se recomienda revisarlos bajo el punto de vista ético.
3. Deben emplearse métodos cuantitativos formales, ya que una de las características más importantes para que el proceso se considere ético, es que sea objetivo.
4. Se sugiere a las empresas que no lo tengan la implementación de un Código de Ética o de conducta que permita delimitar el accionar de los colaboradores.
5. Crear un sistema de divulgación del Código de Ética que existe en la empresa, de forma tal que todos los colaboradores puedan sentirse identificados y conocedores de los valores de la organización y de lo que la misma le exige.
6. Una futura investigación podría darle seguimiento al tema de la divulgación y el mejoramiento continuo del Código de Ética en las empresas.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

Bibliografía

Velásquez, M. (2000) *Ética en los negocios. Conceptos y Casos*. México. Cuarta edición. Pearson Educación de México S.A de C.V.

V. Rodríguez Lozano, P.Frade Perdomo, L.Ma. Albelo Martin. (1998). *Ética*. México. Addison Wesley Longman de México S.A. de C.V primera edición.

Fernández, S.R., Fernández C.C., Baptista, P.L. (2003). *Metodología de la Investigación*. México. Tercera Edición. Mc Graw Hill Interamericana editores SA de CV. México.

Procuraduría Ética. (2012) *.47 casos de falta de ética dejaron solo 7 sanciones*. Recuperado de: <http://www.nacion.com/2012-08-06/EIPais/47-casos-de-faltas-eticas--dejaron-solo-7-sanciones.aspx?Page=2>

Serrano Rodríguez C. (2005). *La corrupción como fenómeno social en Costa Rica*. San José, Costa Rica. CICAP, Universidad de Costa Rica.

Claude Levy-Leboyer. (1992). *Evaluación del Personal*. Madrid, España. Ediciones Díaz de Santos S.A.

Bruce, N.H., Merle, J.Y. (1998). *Reflexiones sobre nuestro empleo*. México. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Marlasca, A. (2002). *Introducción a la Ética*. San José, Editorial EUNED.

Cortina, A. (2000). *Ética Mínima*. Madrid, Editorial Tecnos.

Dessler, G. (2000) *Administración de Personal*. México. Pearson Educación.

Robbins, S.P. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Ruiz, O.E., Gago, G.L., García L.C., López, B.S., (2012). *RRHH y Responsabilidad Social Corporativa*. España. Mc Graw Hill.

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

ANEXO #1

Cuestionario aplicado en la investigación

- 1- ¿Cree usted que el profesional de Recursos Humanos se deja influir por la Gerencia u otros miembros de la empresa para contratar algún candidato en el desempeño del proceso de Selección y Reclutamiento?

Sí_____

No_____

- 2- ¿Considera importante la existencia de un código ético para el profesional de Recursos Humanos?

Sí_____

No_____

- 3- ¿Existe un código de ética en la compañía donde labora?

Sí_____

No_____

- 4- De las siguientes características que debe tener un profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento, enumere para usted cuál debe ser la más importante, donde 1 es el valor máximo y 10 el valor de menor grado

- a. Respeto _____
- b. Tolerancia _____
- c. Objetividad _____
- d. Utilización de variables justas _____
- e. Consistencia _____
- f. Fiabilidad y validez _____
- g. Profesionalidad _____
- h. Confidencialidad _____
- i. Retroalimentación _____
- j. Apego a la ley o políticas _____

Factores éticos que debe cumplir el profesional de Recursos Humanos en el proceso de Reclutamiento y Selección en las empresas de Servicios.

Marjorie Sequeira González, ULACIT

2012

- 5- ¿Considera importante la ética del profesional de Recursos Humanos en el proceso de Selección y Reclutamiento?

Sí

¿Porqué? _____

No _____

¿Por

qué? _____

- 6- ¿Utiliza criterios objetivos en el proceso de Selección y Reclutamiento?

Sí _____

No _____

- 7- ¿Considera importante que los procesos de Reclutamiento y Selección estén enmarcados en un marco ético?

Sí _____

No _____

- 8- ¿Ha sido víctima usted como profesional de Recursos Humanos, en el proceso de Reclutamiento y Selección de tentativas de soborno por parte de algún candidato?

Sí _____

No _____

- 9- ¿En el proceso de Reclutamiento y Selección ha favorecido a algún candidato por ser conocido o ser familiar?

Sí _____

No _____

- 10- ¿Se promueve la diversidad y la no discriminación en los procesos de Reclutamiento y Selección en su empresa?

Sí _____

No _____