



**FACULTAD DE POSTGRADO  
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**AUTOMATIZACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN EN  
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN DROGUERÍA  
PROCONSUMO, 2026.**

**SUSTENTADO POR:**

**ELEANA GESELLE PAGOADA CANTILLANO  
MARISSA ABIGAIL TORRES ARGEÑAL**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**MÁSTER EN  
DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE PERSONAS**

**TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.**

**ABRIL, 2026**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTORA**

**ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL**

**JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL**

**ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA FACULTAD DE POSTGRADO**

**ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**AUTOMATIZACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN EN  
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN DROGUERÍA  
PROCONSUMO, 2026.**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
MÁSTER EN  
DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE PERSONAS**

**ASESOR METODOLÓGICO**

**MARTHA MARIA HERNANDEZ  
MARTÍNEZ**

**ASESOR TEMÁTICO**

**ALDO CRASO ZAVALA JOYA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:**

**LUIS JIMENEZ PINEDA  
WILSON RODRÍGUEZ AGUILAR  
JENNY CARRANZA RODRÍGUEZ**

# **DERECHOS DE AUTOR**

© Copyright 2026  
Eleana Geselle Pagoada Cantillano  
Marissa Abigail Torres Argeñal

Todos los derechos son reservados.



## **FACULTAD DE POSTGRADO**

# **AUTOMATIZACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DROGUERÍA PROCONSUMO, 2026.**

**Eleana Geselle Pagoada Cantillano  
Marissa Abigail Torres Argeñal**

### **Resumen**

Esta investigación indaga en la digitalización en la gestión del talento humano en Honduras, centrándose en la transición de procesos manuales a herramientas digitales en Droguería Proconsumo durante 2026. Esta investigación tiene el objetivo de analizar la relación entre la automatización digital y la eficiencia en el reclutamiento, capacitación satisfacción laboral, sustentado por la teoría de ajuste persona-puesto, aprendizaje experiencial y la teoría de la equidad de Adams. La metodología utilizada se integra en un enfoque mixto, diseño no experimental-transversal, alcance descriptivo-correlacional, con una población de 600 colaboradores y muestra de 240 colaboradores, el 90% afirma que la tecnología mejora su eficiencia y se identificó un nivel de satisfacción laboral “alto”. Sin embargo, siguen existiendo procesos manuales en el filtrado de candidatos.

**Palabras claves: Reclutamiento, Capacitación, Satisfacción Laboral, Eficiencia y Automatización**



## **GRADUATE SCHOOL**

# **AUTOMATIZACIÓN DIGITAL Y SU RELACIÓN EN RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN, CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DROGUERÍA PROCONSUMO, 2026.**

**Eleana Geselle Pagoada Cantillano  
Marissa Abigail Torres Argeñal**

### **Abstract**

This research explores the digitalization of human talent management in Honduras, focusing on the transition from manual processes to digital tools at Droguería Proconsumo during 2026. The objective is to analyze the relationship between digital automation and efficiency in recruitment, training, and job satisfaction, supported by the person-job fit theory, experiential learning, and Adams' equity theory. The methodology employed integrates a mixed-methods approach, a non-experimental, cross-sectional design, and a descriptive-correlational scope. The population consisted of 600 employees, and the sample size was 240 employees. Ninety percent of the participants affirmed that technology improves their efficiency, and a "high" level of job satisfaction was identified. However, manual processes still exist in candidate screening.

**Palabras claves: Recruitment, Training, Job satisfaction, Efficiency and Automatization**

## **DEDICATORIA**

A mi madre, quien ha sido mi mayor apoyo y respaldo en cada etapa de mi vida. Gracias por acompañarme en este camino y por brindarme el impulso necesario para alcanzar esta meta. A mi abuela, por ser siempre mi refugio donde he encontrado fortaleza en los momentos difíciles, a mi tío Vicente Cantillano que ha sido una fuente de inspiración, motivándome a seguir creciendo cada día. Y por último a mis hermanos y amigos quienes con sus palabras de apoyo me impulsaron a culminar esta etapa con éxito.

Eleana Geselle Pagoada Cantillano

A mis padres, quienes me han brindado su apoyo incondicional a lo largo de mi vida para llegar a este momento tan importante en mi carrera profesional y nunca dudaron de mi capacidad. A mi novio, quien me ha brindado su apoyo y palabras de aliento para continuar en ciertos momentos difíciles en los que me he encontrado, también lograr esta última etapa. Por último, a mi hermano quien ha estado para mí siempre que lo necesito.

Marissa Abigail Torres Argeñal

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser el pilar fundamental en mi vida y en el desarrollo de este logro. Agradezco su presencia en mi vida y en cada una de mis metas, ya que, sin su respaldo, no habría sido posible iniciar, sostener ni culminar con éxito esta meta. A mi madre, que me brinda su apoyo incondicional desde el primer día, hasta el último.

Eleana Geselle Pagoada Cantillano

En primer lugar, a Dios, por siempre estar presente y darnos la sabiduría y esfuerzo, tanto a mi compañera Eleana como a mi para llegar a esta etapa tan importante en nuestras vidas. De igual manera, a mis padres por siempre ser ese apoyo y guía en todo momento para alcanzar cada una de mis metas.

Marissa Abigail Torres Argeñal

# ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	xii
ÍNDICE DE TABLA .....	xv
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 INTRODUCCIÓN .....	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	1
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	2
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	3
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	12
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	13
2.3.1 BASES TEÓRICAS.....	13
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS .....	17
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA .....	19
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA .....	19
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO .....	20
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	21
3.1.4 HIPÓTESIS.....	24
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	24
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
3.3.1 POBLACIÓN.....	26
3.3.2 MUESTRA .....	26

3.3.3	TÉCNICAS DE MUESTREO .....	26
3.3.3.2	MUESTREO CUALITATIVO .....	27
3.3.4	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	28
3.4	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS.....	28
3.4.1.2	ENTREVISTA .....	29
3.4.1.3	REVISIÓN DOCUMENTAL.....	29
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	31
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS .....	32
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS .....	32
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....		33
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	33
4.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS.....	33
4.2.1	RESULTADOS CUANTITATIVOS .....	37
4.2.2	ANÁLISIS CUALITATIVO .....	43
4.3	ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS .....	45
4.3.1	ANÁLISIS COMPARATIVO DE NIVELES DE PERCEPCIÓN .....	46
4.4.2	VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS .....	48
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		50
5.1	CONCLUSIONES .....	50
5.2	RECOMENDACIONES.....	51
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....		53
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	53
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA .....	53
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO.....	54
6.4.1	DESCRIPCIÓN .....	54
6.4.2	DESARROLLO .....	55
6.5	MEDIDAS DE CONTROL .....	57
6.6	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA.....	58
CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....		60
6.7	PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO .....	61

6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

63

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS .....	67
ANEXO 1. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DROGUERÍA PROCONSUMO .....	67
ANEXO 2. CARTA DE COMPROMISO DE ASESOR TEMÁTICO.....	68
ANEXO 3. ENTREVISTA AL ÁREA DE CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO .....	69
ANEXO 4. FORMATOS DE ENTREVISTA PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.....	69
ANEXO 5. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	72
ANEXO 6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR MEDIO DE ALFA DE CRONBACH .....	75
ANEXO 8. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS POR MEDIO DEL COEFICIENTE DE PEARSON.....	75
ANEXO 9. COTIZACIONES DE SISTEMAS ATS .....	76
ANEXO 10. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	78

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. FODA de Droguería Proconsumo .....	11
Tabla 2 Matriz Metodológica.....	19
Tabla 3 Operacionalización de las variables.....	21
Tabla 4 Validación de instrumento por medio de Alfa de Cronbach .....	28
Tabla 5 Procedimiento de recolección de datos.....	31
Tabla 6 Tabla descriptiva de la muestra .....	34
Tabla 7 Nivel de Satisfacción en la dimensión de Tecnología y Procesos.....	40
Tabla 8 Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Condiciones de trabajo .....	40
Tabla 9 Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Comunicación.....	41
Tabla 10 Nivel de Satisfacción General .....	41
Tabla 11 Automatización en Reclutamiento y Selección .....	43
Tabla 12 Herramientas digitales en Capacitación.....	44
Tabla 13 Categorías de respuestas obtenidas en Encuesta de Satisfacción Laboral .....	46
Tabla 14 Validación de la variable Satisfacción Laboral .....	48
Tabla 15 Desarrollo de la propuesta .....	55
Tabla 16 Cotizaciones de sistemas ATS.....	55
Tabla 17 Plan de Comunicación Interna.....	59
Tabla 18 Fases de la Propuesta del sistema digital ATS .....	60
Tabla 19 Presupuesto de la herramienta Zoho Recruiter.....	62
Tabla 20 Concordancia de segmentos con la tesis y la propuesta .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de variables .....	21
Figura 2 Enfoque y Métodos.....	25
Figura 3 Pregunta 1 Área de trabajo .....	35
Figura 4 Pregunta 2 Antigüedad en la empresa .....	36
Figura 5 Pregunta 3 Edad.....	37
Figura 6 Pregunta 6 La automatización de procesos ha mejorado la eficiencia en mi trabajo.....	38
Figura 7 Pregunta 27 Me siento satisfecho/a con mi trabajo.....	39
Figura 8 Modelo de Relación Funcional.....	47

# CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se encuentran en un entorno en donde la competitividad y el dinamismo son parte del día a día, ya que no basta con seguir los procesos que fueron exitosos hace 5 o 20 años, sino que, ahora es indispensable estar en un cambio constante, ajustando o creando nuevos procesos para mantenerse como una empresa innovadora y de alto valor. Hablando específicamente del área de Recursos Humanos, este departamento también debe sumarse a estos cambios. Esto debido a que la adquisición de nuevos colaboradores no solo se trata de si cuenta con los requisitos necesarios, sino de conocer cuál es el valor que puede brindar a la empresa, es por eso que RRHH son los responsables de gestionar el activo más valioso: el talento humano.

El talento humano, según (Agudelo-Orrego, 2019), “se refiere a capacidades, conocimientos y habilidades de los empleados al servicio de una empresa”. Al talento humano también se le conoce como el activo más valioso, porque son ellos quienes impulsan el funcionamiento del negocio”.

Es por ello que al utilizar las mejores herramientas para encontrar dichos talentos es necesario para una buena gestión del proceso, pero, sobre todo, asegurar la mejora de la productividad y el desempeño entre los colaboradores. Dicho esto, es indispensable analizar las tecnologías emergentes influyentes para el proceso de reclutamiento y selección en Recursos Humanos.

Tomando en cuenta a (Carranza, 2023), la automatización digital representa un papel fundamental, ya que se trata de la ejecución de herramientas tecnológicas que están altamente capacitadas para llevar a cabo tareas de forma automática, con un porcentaje muy bajo de errores y con una participación humana muy baja, la automatización no solo se trata de mitigar errores y mejorar la administración del tiempo, sino que también impulsa al personal del área de recursos humanos a enfocarse en actividades y decisiones que tiene un mayor nivel de estrategia para poder obtener una mejor retención del talento humano e incluso el manejo de la evaluación del desempeño. Cada vez que las organizaciones se acercan más a nuevas herramientas digitales, se vuelve fundamental comprenderlas en detalle y, sobre todo, tener en cuenta su gran impacto en las

funciones más primordiales del área.

Tanto en el proceso de selección y reclutamiento como en las capacitaciones y el clima organizacional la automatización ha generado en estos procesos un gran cambio, generando resultados de manera más ágil, parte de una base de datos lo cual garantiza un alto nivel en la calidad de los resultados que se obtiene en estos procesos y facilita la toma de decisiones.

Permite al área de recursos humanos poder personalizar plataformas de aprendizajes, que realmente cubran las necesidades identificadas por el área en temas de capacitaciones, lo cual mejora enormemente el desarrollo profesional y la satisfacción de los colaboradores, ayudando a mejorar continuamente el clima organizacional, por medio de encuestas que se programan de manera parcial, dando como resultado la toma de decisiones de manera oportuna para poder crear una organización donde se puedan enfrentar todo tipo de retos, y sobre todo enfocados en el bienestar de los colaboradores.

Por lo anterior se presenta la siguiente investigación que contempla seis capítulos, el primer capítulo es el planteamiento del problema donde se establecen los objetivos que guiaran la investigación. En el segundo capítulo, se define el marco teórico de los procesos de recursos humanos como reclutamiento y selección, capacitaciones y clima organizacional, analizando teorías y conceptos que sustenten dicha problemática. En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico utilizando en la investigación variables, población, muestra, instrumentos y fuentes de información. En el capítulo cuatro se analiza toda la información utilizada por medio de tablas, gráficos y un análisis extenso de los resultados de la investigación. En el capítulo 5 se establecen las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente, en el capítulo seis se formula una propuesta adecuada en donde se plantea la ruta a seguir para mejorar las dificultades de la empresa.

## 1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La correcta gestión del capital humano se atribuye a un gran elemento estratégico para el alcance de objetivos organizacionales, ya que las personas son la representación de un recurso clave que influye de manera significativa en la productividad y sostenibilidad de la empresa. (Chiavenato, 2017)

En los últimos años, se ha logrado ver una creciente demanda sobre el uso de herramientas digitales como la digitalización o automatización de procesos, lo cual busca mejorar los procesos, en el sentido de que se vuelvan más eficientes y aumentar la competitividad en el mercado laboral. Es por eso, que la gestión de recursos humanos no se queda atrás en este contexto, ya que, la búsqueda de talentos es una tarea que requiere de tiempo y dedicación para encontrar aquellas personas ideales para los puestos de trabajo vacantes en una empresa, por lo que, este proceso también requiere, en gran medida, del compromiso y experiencia de sus colaboradores.

Muchos de estos procesos en el área de Recursos Humanos se han gestionado de forma manual, por lo que son dependientes de los seres humanos, es decir, en lo que es interpretación, análisis, registro físico de la información y la toma de decisiones. A pesar de que estos métodos fueron efectivos hace 20 años o recientemente, no quiere decir que no se vuelvan obsoletos, ya que la transformación digital es un suceso mundial en el que cualquier tipo de empresa puede ser parte y debe serlo por las altas exigencias del mercado laboral. Por lo que Recursos Humanos debe ser parte de este suceso para responder de manera eficiente ante el gran volumen de información manejado, la necesidad de inmediatez y para alcanzar la precisión necesaria en los procesos de la gestión del talento humano.

Actualmente, recursos humanos ha presentado una evolución en sus funciones dejando como resultado un enfoque estratégico que permite integrar competencias tecnológicas y de análisis, dejando atrás los modelos tradicionales centrados especialmente en la gestión del talento. (Chiavenato, 2017)

En el caso específico de la empresa Proconsumo, ha logrado identificar que para satisfacer ciertas necesidades laborales es necesaria la implementación de la automatización digital. A pesar de que algunos procesos se han logrado mantener por medio de la ejecución

manual por parte de los colaboradores, aun así, la empresa reconoce esto como una limitante para el verdadero desarrollo que lograrían con la automatización de sus procesos. Proconsumo desea solventar dichas problemáticas en ciertas áreas como el reclutamiento en cuanto al filtrado de currículos y entrevistas a los candidatos; asimismo, en cuanto al clima organizacional poder automatizar la herramienta para que en base a los resultados de encuestas de satisfacción pueda generar un informe final; por último, en cuanto a las capacitaciones el poder generar planes de sucesión en base al perfil del colaborador.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Hoy en día, en el entorno empresarial, determinado por niveles muy altos de competitividad y sobre todo exigencia en la toma de decisiones, el departamento de recursos humanos afronta el reto de optimizar algunos de sus procesos para lograr garantizar un buen nivel de eficiencia operativa y sostenibilidad organizacional. En Droguería Proconsumo, aunque se implementó ciertos niveles de automatización, persisten otras dificultades en procesos sumamente claves como reclutamiento y selección, capacitación y satisfacción laboral.

La falta de las herramientas digitales en estos procesos, hacen que el departamento de recursos humanos no alcance un alto nivel de eficiencia, debido a que invierten demasiado tiempo en tareas repetitivas, y no logran detectar a tiempo situaciones internas que afectan grandemente la motivación de sus colaboradores, dando como resultado un nivel muy bajo de retención.

En el caso de la empresa Proconsumo, a pesar de ser una empresa que ha logrado automatizar varios de sus procesos en el departamento de Recursos Humanos, siguen presentando ciertas dificultades. En cuando al reclutamiento y selección, ven la necesidad de automatizar el proceso de filtrado de currículos de los candidatos así como las entrevistas para reducir los tiempos de gestión y obtener a los candidatos idóneos; de igual manera, con las capacitaciones han considerado el poder obtener una herramienta que les permita crear planes de sucesión en base al perfil del colaborador y su desempeño en la organización; por último, en cuanto al clima organizacional buscan una herramienta que logre generar un informe general sobre todas las encuestas de satisfacción laboral para así tener un panorama

global sobre la percepción de los colaboradores.

### 1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

“Plantear el problema de investigación implica afinar y estructurar la idea de investigación; es decir, delimitarla con claridad, justificar su importancia y expresar con precisión que se pretende investigar.” (Hernández Sampieri et al., 2014)

¿Cuál es la relación entre el nivel de automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo?

### 1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la relación entre la automatización digital en los procesos de selección y reclutamiento, analizando los tiempos de contratación y la adecuación de los candidatos al perfil de puesto?
2. ¿De qué forma se relaciona la automatización digital en los procesos de capacitación, observando el tipo de herramientas de aprendizaje ejecutadas?
3. ¿Cómo se vincula la satisfacción laboral con la automatización digital, en cuanto a la perspectiva de los colaboradores ante la innovación tecnológica y su nivel de satisfacción?

## 1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo General:

Analizar la relación entre la automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección, capacitaciones y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, 2026.

Objetivo Específicos:

1. Analizar la relación entre la automatización digital en los procesos de selección y reclutamiento, examinando sus efectos en cuanto al tiempo de contratación y adecuación del candidato al perfil del puesto.
2. Examinar el uso de las herramientas digitales en los procesos de capacitación, observando el tipo de herramientas de aprendizaje ejecutadas.

3. Determinar la relación entre el uso de herramientas digitales y el nivel de satisfacción laboral, tomando en cuenta la percepción de los colaboradores en cuanto a satisfacción laboral e innovación tecnológica.
4. Diseñar propuesta de mejora que se base en el uso de las herramientas digitales que contribuyan significativamente a la optimización en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

El uso de la automatización digital es primordial, ya que es un factor fundamental para todas aquellas organizaciones que tienen como visión el seguir trascendiendo dentro del mercado competitivo, realizando los cambios necesarios en cada uno de los procesos estratégicos en el área de recursos humanos. Estudiar el impacto de estas herramientas en el reclutamiento y selección, capacitación y clima organizacional, deja como resultado información precisa sobre los beneficios y retos vinculados con su implementación. Entender estas transformaciones es vital, para que las organizaciones puedan tomar decisiones basadas en datos reales, que estén bien fundamentadas, logrando una administración correcta de los recursos, y reduciendo de manera significativa el porcentaje de error para obtener una gran eficiencia en la gestión del talento humano.

Gracias a la digitalización, las organizaciones pueden acelerar las actividades de búsquedas, selección y reclutamiento, para finalmente contratar al talento que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta investigación (Ortega, 2023), radica en que algunas organizaciones principalmente aquellas que siguen realizando estos procesos de recursos humanos por métodos aun tradicionales de manera manual, siguen teniendo un nivel alto de retraso, el mal manejo del tiempo les está costando muchos errores y sobre todo un mal uso del talento humano. En este caso la empresa Proconsumo ha identificado áreas críticas donde queda evidenciada la falta de automatización digital, lo cual limita su crecimiento y competitividad en el mercado actual. Indagar en su caso permite comprender de forma más práctica la necesidad de implementar soluciones tecnológicas que puedan solucionar estas áreas críticas dentro de la empresa.

En el área de reclutamiento y selección, la automatización digital permite, el uso de

filtros inteligentes de currículos, plataformas de seguimientos y entrevistas automatizadas. Estas herramientas ayudan a reducir el tiempo de contratación, y aun así mejoran la calidad de selección llegando a identificar a los mejores candidatos que se acoplan perfectamente en la vacante que se encuentra disponible. Esto logran disminuir la carga operativa para el personal del área de recursos humanos, dejando que estos puedan enfocarse en actividades más estratégicas o enfocándose en mejorar continuamente la experiencia de sus candidatos, este estudio permite demostrar que el impacto de la automatización aporta un valor directo a los procesos de recursos humanos.

Sobre el uso de la automatización en las capacitaciones, deja como resultado el desarrollo de programas más personalizados, que tengan un mejor nivel de interacción, pero principalmente que se adapten a las necesidades primordiales de los colaboradores, esto sucede por medio de plataformas de aprendizajes, rutas de formación, evaluaciones automáticas, lo cual impulsa a mejorar el desempeño, la motivación y la creación de planes de desarrollo profesional. La investigación en este punto resulta ser muy crucial, ya que llevan a comprender como estas herramientas pueden lograr una gran transformación en procesos que suelen llevar mucho tiempo y recursos.

La automatización en satisfacción laboral permite la implementación de encuesta digitales, ayuda a obtener análisis de manera inmediata y genera reportes de manera automática, generando información de calidad con un alto valor para la toma de decisiones estratégicas. Esto ayuda a identificar justo a tiempo problemáticas internas, proponen acciones para mantener una mejora continua, es muy importante poder automatizar este proceso, ya que el clima organizacional influye de manera significativa y directa en el compromiso, motivación y retención del talento humano, por tanto, la tecnología viene a fortalecer este proceso, permitiendo también analizar la percepción de los colaboradores con respecto al implementación de estas herramientas, para poder evaluar el impacto que estas tienen y su nivel de aceptación.

Esta investigación contribuye al estudio de la transformación digital enfocada en la gestión del talento humano, especialmente en el contexto de empresas locales, si bien se reconoce la importancia de la digitalización en el área de recursos humanos, siempre existe la necesidad de estudios empíricos que ayuden analizar su aplicación en contexto

organizacionales más específicos.

La investigación aportara evidencia sobre la relación entre automatización digital y eficiencia en los procesos claves de recursos humanos, aportando conocimiento sobre la integración tecnológica y sobre todo brindando un caso práctico que puede servir de referencia para nuevas investigaciones.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

#### 2.1.1 ANÁLISIS MACROENTORNO

Cuando hablamos de macroentorno, se refiere al conjunto de factores externos de carácter económico, político, social, tecnológico, ambiental y legal los cuales influyen directamente en el funcionamiento y desempeño de las organizaciones.

En el caso de esta investigación, la automatización digital en los procesos de RRHH y su relación directa con lo que es la satisfacción laboral se trata de un fenómeno con un alcance internacional, el cual ha influenciado por transformaciones tecnológicas, cambios en los modelos de gestión del talento humano y las nuevas demandas que han surgido en el mercado laboral.

La digitalización de los procesos organizacionales a nivel global, se han acelerado de manera significativa debido a la pandemia por COVID-19. Según (The World Economic Forum, 2023), en su informe titulado Future of Jobs Reports, más del 75% de las organizaciones en todo el mundo incrementaron la implementación de herramientas digitales en áreas estratégicas como Recursos Humanos.

En Europa, la transformación digital en el área de Recursos Humanos está vinculada a la agenda de digitalización la cual fue promovida por la Unión Europea. Según (Shaping Europe's digital future | Shaping Europe's digital future, 2022), a través de un programa Digital Decade, tiene como prioridad la digitalización en los procesos de una organización para así mejorar lo que es la sostenibilidad de la empresa y la competitividad.

En Norteamérica, específicamente en Canadá y Estados Unidos, la automatización en Recursos Humanos ha evolucionado utilizando modelos de análisis predictivo y gestión basada en los datos. Según la (Welcome to SHRM | The Voice of All Things Work, 2023) más del 60% de las empresas utilizan herramientas digitales para reclutamiento automatizado y evaluación de desempeño.

Por último, en Asia específicamente en la economía de China, India y Core del Sur, la automatización digital se ha convertido en un pilar estratégico para su crecimiento económico. Asimismo, se menciona que el continente asiático está liderando la adopción de

tecnologías emergentes para los procesos organizacionales con el fin de incluirlas en los procesos de reclutamiento y formación virtual. Sin embargo, aún existe la brecha tecnológica por el acceso a las tecnologías y el poder recibir capacitaciones digitales.

### 2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

A nivel de país según (Kotler & Keller, 2021), microentorno empresarial comprende el conjunto de factores cercanos a la organización que influyen directamente en su funcionamiento y desempeño, tales como clientes, proveedores, competidores e intermediarios. Estos elementos afectan de manera inmediata las actividades operativas y los resultados de la empresa.

Asimismo, el microentorno consta de ciertos elementos fundamentales porque influyen en la empresa, los cuales son: los clientes por su preferencias en productos y su comportamiento de compra, los proveedores quienes pueden ser facilitadores de productos o servicios para una empresa, los competidores con quienes se disputa en ganar la preferencia de los clientes y los reguladores que pueden ser entidades que se encargan de controlar, legislar o influir en las políticas o decisiones de la empresa (Conexión Esan, 2016).

Adentrándose al contexto a nivel nacional, Honduras, se sabe que presenta oportunidades y desafíos que condicionan el uso y adopción de tecnologías automatizadas en Recursos Humanos. La digitalización no solo es utilizada en el sector privado, sino también a nivel gubernamental, aunque siempre existen retos estructurales y económicos los cuales influyen en su implementación y capacitación al personal para el uso de los mismos. De igual manera, esto no significa un impedimento en el cual sea imposible que empresas hondureñas logren implementar herramientas tecnológicas importantes para el éxito de una empresa privada o institución gubernamental.

Entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo desarrolló un proyecto llamado “Apoyo a la modernización tecnológica de las MIPYMES en Honduras”, el cual se encuentra actualmente en la fase de implementación. El proyecto tiene como objetivo el fortalecer las capacidades de las instituciones estratégicas para la prestación de asistencia técnica y servicios de apoyo tecnológico a las MIPYMES en Honduras, con un enfoque territorial, de género y de cambio climático; lo que también contribuirá a la preparación del Programa de Apoyo a la Modernización Tecnológica y Digitalización de las MIPYMES en

el país (BID | Apoyo a la modernización tecnológica de las MIPYMES en Honduras, 2025).

en Honduras, 2025). Según (BID | *Apoyo a la modernización tecnológica de las MIPYMES en Honduras*, 2025), esto se debe porque la estructura productiva en Honduras presenta una baja productividad y rezago en el uso de herramientas tecnológicas, ya que se encuentra en una posición baja en el Índice de Preparación Digital 2022, por ejemplo, un 30% de las empresas pequeñas poseen un sitio web en contraste con el 80%. De igual forma, existe un bajo uso de comercio y banca electrónica avanzada.

El Gobierno Nacional de Honduras ha implementado el Plan Nacional de Gobierno Digital 2023 al 2026, el cual su propósito es fortalecer la infraestructura tecnológica y promover la digitalización de servicios públicos (Gobierno de Honduras, 2023). Dichas estrategias lo que buscan es generar un entorno más eficiente y agradable con el uso de las herramientas digitales para mejorar los procesos del departamento de Recursos Humanos. Este plan se comenzó debido a que se encontraron brechas reveladoras en cuanto a las capacidades técnicas de los colaboradores por la carencia de equipos especiales que fomenten conocimientos sobre la ciberseguridad, análisis de datos y metodologías ágiles para los procesos que llevan a cabo. El documento expone la falta de herramientas tecnológicas que, a pesar de que, si se dé el intercambio de datos, no existe una plataforma o herramienta la cual permita que los tramites sean más ágiles y eficientes. Por lo que, aunque existan estas brechas existe un potencial en el gobierno para dar lugar a la transformación digital, pero requiere de una buena inversión económica, un líder en la capacidad de dirigir el proyecto y un equipo especializado para la creación del mecanismo tecnológico.

Tomando en cuenta el contexto hondureño, la automatización digital en los procesos de Recursos Humanos se encuentra en una etapa de desarrollo intermedio. A pesar de que muchas empresas tanto medianas como grandes han implementado el uso de herramientas tecnológicas aún se mantienen procesos manuales. Por lo que, presenta una adopción parcial y no tan estratégica, ya que se demuestra mayormente como una respuesta operativa y no como una estratégica de forma integral en la gestión del talento humano. Asimismo, persiste la brecha en cuanto a las competencias digitales, debido que no se ha aprovechado una formación especializada en cuanto a las herramientas tecnológicas. Asimismo, existe una resistencia cultural en cuanto a la adopción de herramientas tecnológicas dado a que muchos

colaboradores persisten en la idea de que

los procesos manuales aún son eficientes cuando debería verse como una oportunidad de mejora en sus funciones diarias.

Es por esas razones, que el desafío con las herramientas tecnológicas no radica en la disponibilidad, sino en la capacidad de una organización en poder capacitar a los colaboradores e integrar las automatizaciones como una estrategia integral. Por lo tanto, el microentorno hondureño presenta una oportunidad valiosa para fortalecerse.

### 2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

. El análisis interno se refiere al proceso mediante el cual una organización evalúa sus recursos, capacidades y competencias internas con el fin de identificar fortalezas y debilidades que influyen en su desempeño y competitividad (David & David, 2020).

La empresa de distribución de productos farmacéuticos y de consumo masivo, Droguería Proconsumo, con más de 60 años de trayectoria, cuenta con más de 600 colaboradores a la disposición de la empresa, la cual se ha destacado en el mercado hondureño. La empresa posee una estructura organizacional con diferentes áreas como: Gerencia General, Talento Humano, Operaciones y Logística, Marcas, Administración, Trade Marketing, Compras e Importaciones, TI, Comercial y Detalle Comercial. Debido al éxito que ha logrado la empresa en los últimos años, de esa manera ha incrementado la demanda nuevos departamentos y puestos de trabajo más especializados para cumplir con las demandas tanto del mercado hondureño como la parte interna de la empresa al verse en la necesidad de la implementación de herramientas de automatización para lograr mantenerse como una empresa innovadora y competitiva.

En base a su estructura y filosofía organizacional, sus principales competencias internas se pueden definir como la Orientación al servicio al cliente, Eficiencia en la operatividad y logística, Adaptación de tecnológica, Gestión de datos e información y Trabajo colaborativo y buena comunicación interdepartamental. Con estas competencias, les permite cumplir los objetivos organizacionales y seguir posicionada en el mercado hondureño.

Su filosofía organizacional se basa en elementos fundamentales como: Misión la cual

es “Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, accionistas, proveedores y colaboradores; garantizando los más altos estándares de calidad y competitividad, a través de una atención personalizada y la eficiencia en la entrega y disponibilidad de productos; su Visión se basa en “Ser el proveedor de mayor penetración, en el mercado nacional de productos farmacéuticos y de consumo popular, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la aplicación de tecnología apropiada, colaboradores calificados y comprometidos, con el propósito de contribuir a una mejor calidad de vida de nuestros clientes” y los Valores son: Responsabilidad, Lealtad, Honestidad, Respeto y Confidencialidad.

Actualmente, la empresa Proconsumo específicamente en el departamento de Talento Humano, ha logrado automatizar algunos de sus procesos para mejorar la gestión del tiempo de sus procesos, pero siempre existen procesos que se ejecutan de manera manual. Algunos de estos procesos manuales son: la filtración manual de los currículos de los candidatos, así como las entrevistas a cada uno de ellos; informes finales sobre los resultados obtenidos de las encuestas de clima organizacional y planes de carrera para los colaboradores en base a su aprendizaje obtenido de las capacitaciones y los puestos que han ocupado en su tiempo en la empresa. Es por esa razón que surgió la necesidad de seguir automatizando sus procesos, ya que el departamento de Talento Humano cuenta con solamente 8 colaboradores, por lo que, al automatizar los procesos puede aligerar la carga administrativa y siempre haciendo que sus procesos sean eficientes y de calidad.

**Tabla 1. FODA de Droguería Proconsumo**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de herramientas digitales.</li> <li>• Alta satisfacción laboral de los colaboradores</li> <li>• Cultura y comunicación efectiva y favorable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creciente tendencia global en cuanto a la automatización de procesos.</li> <li>• Disponibilidad para implementación de plataformas digitales</li> <li>• Fortalecimiento de la marca empleadora por medio de la innovación tecnológica.</li> </ul>

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de indicadores para medir el impacto tecnológico.</li> <li>• Capacitación limitada en cuanto al desarrollo de competencias digitales especializadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rápida evolución tecnológica que puede volver obsoletos los sistemas manuales.</li> <li>• Riesgos con la ciberseguridad.</li> <li>• Resistencia al cambio por parte del área operativa.</li> </ul>

## 2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

### 2.2.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital es el proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías en todas sus áreas para mejorar sus procesos, productos y la experiencia del cliente (The CIO Agenda 2026, 2025)

### 2.2.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

El reclutamiento y selección es un proceso que abarca actividades sistemáticas para atraer, filtrar y elegir candidatos calificados para un puesto de trabajo, con el fin de seleccionar al más adecuado según las necesidades de la organización. (Adecco Perú, 2024).

### 2.2.3 CAPACITACIÓN

Según (María del Mar Hidalgo Cedeño et al., 2020) la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar a los trabajadores mediante la entrega de conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar su desempeño laboral.

### 2.2.4 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral se refiere al grado en que los empleados se sienten satisfechos con su trabajo y las condiciones laborales, lo cual está relacionado con la gestión del talento humano y tiene una influencia positiva en el bienestar y productividad laboral. (Aydé Yrene Pareja Ballón et al., 2022).

### 2.2.5 INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Según (Julio Abel Garcés Moreira et al., 2025), la inteligencia artificial es un conjunto de tecnologías que permite a las computadoras imitar funciones cognitivas humanas (como aprendizaje o toma de decisiones) y se usa para automatizar y mejorar procesos organizacionales, incluyendo el reclutamiento, desarrollo y retención del talento.

#### 2.2.6 RECURSOS HUMANOS

La gestión de recursos humanos es un proceso estratégico que abarca la contratación, capacitación, motivación y recompensa del personal con el objetivo de lograr y mantener un entorno de trabajo que favorezca el cumplimiento de metas organizacionales. (Talento Humano: Reclutamiento y Selección de Personal Digital y Virtual por Competencias: Teorías y Casos, s/f)

#### 2.2.7 TALENTO HUMANO

El talento humano se considera como el conjunto de capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes que poseen las personas, que son valiosas para la organización y que deben ser gestionadas para generar bienestar y resultados sostenibles. (Agudelo-Orrego, 2019)

#### 2.2.8 AUTOMATIZACIÓN

La automatización consiste en la aplicación de tecnologías que permiten realizar tareas repetitivas o que consumen mucho tiempo de forma automática, reduciendo la intervención humana directa y mejorando la eficiencia y precisión en los procesos organizacionales. (Julio Abel Garcés Moreira et al., 2025)

#### 2.2.9 ATS

Un Applicant Tracking System (ATS) es una aplicación informática que permite gestionar de forma electrónica el proceso de reclutamiento y selección, organizando la información de candidatos, filtrando y ordenando currículos y facilitando la toma de decisiones durante la contratación. (Novaković & Dražeta, 2024)

### 2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

#### 2.3.1 BASES TEÓRICAS

##### 2.3.1.1 TEORÍA DE DEL AJUSTE PERSONA-PUESTO

Autor: Kristof-Brown, Edwards, Cable

Esta teoría más que todo explica como el utilizar la tecnología, específicamente los ATS, pruebas digitales, etc., ayuda a encontrar a los candidatos idóneos a los puestos de trabajo de la empresa en base a sus habilidades, competencias y los requerimientos del puesto. Con el siguiente artículo (Coles et al., 2001), dice que se debe evaluar adecuadamente al colaborador para saber ajustar sus habilidades, conocimientos, etc., al puesto de trabajo; también implementar un programa de capacitación adecuado para así medir su nivel de ajuste al puesto de trabajo en donde se ve si el puesto cumple sus expectativas.

Esta teoría alcanza a distinguir dos dimensiones que son altamente importante para este ajuste, una de ella es la demanda con las habilidades, en qué nivel se encuentra las habilidades y competencias del colaborador y cuál es su nivel de compatibilidad con las exigencias del puesto (Hernández & González, s/f).

La segunda dimensión se asocia a las necesidades y recursos, analiza si las recompensas y condiciones de trabajo satisfacen todas aquellas expectativas de los colaboradores.

En 1991 algunos autores importantes como John Edwards definieron el ajuste en lo que respecta a las demandas del trabajo y habilidades de los colaboradores y entre las necesidades de la persona, lo que está podría llegar a ofrecer en el puesto (Okatege, 2016). Esta teoría aporta resultados muy importantes dentro de las organizaciones, como ser mayor satisfacción, disminuye la rotación, y mejora el compromiso de los colaboradores (Afsar et al., 2015).

### 2.3.1.2 TEORÍA DEL APRENDIZAJE EXPERIENCIAL

Autor: David Kolb

Este artículo (Waite, 2018) se centra en la Teoría del Aprendizaje Experiencial en donde describe que el aprendizaje se da a partir de la experiencia y la intervención. En donde lo que busca es que las personas aprendan haciendo para así permitirles transformar el conocimiento en competencias. Por lo que, al trasladarlo al área empresarial, puede ayudar a que los colaboradores puedan desarrollar habilidades útiles para su trabajo y no solo

mantenerse con un conocimiento abstracto.

Esta teoría contiene cuatro etapas, vivir una experiencia concreta, poder meditar en lo que sucedió, tener la capacidad de generar teorías a partir de lo que medito y tener la capacidad de aplicar lo aprendido para así poder generar nuevas experiencias. Este autor logro describir diferentes maneras de aprendizaje y de transformación que tienen distintas personas, se menciona que Kolb en conjunto con otros investigadores iniciaron en 1970 al desarrollo de conceptos, así mismo se logró formalizar la versión moderna de esta teoría en 1984 (Wikipedia, 2025).

### 2.3.1.3 TEORÍA DE LA EQUIDAD

Autor: J. Stacy Adams

Esta teoría por J. Stacy Adams (Kimble & Hernández, 2002) se basa en que las personas evalúan la justicia de una situación comparando lo que aportan (esfuerzo, tiempo, habilidades) con lo que reciben (recompensas, reconocimiento) y lo contrastan con lo que reciben otros.

Entonces, cuando una persona percibe la existencia de un equilibrio entre sus aportes y las recompensas en comparación con los demás, se genera una sensación de equidad, lo que produce satisfacción y motivación.

El primer método de restauración de la equidad que acabamos de mencionar consiste en restablecer la equidad real u objetiva; el segundo, en recuperar la equidad psicológica o subjetiva. En conclusión, la teoría de la Equidad menciona que la motivación humana está fuertemente influida por la como se percibe la justicia y que puede ser subjetiva porque depende de las comparaciones sociales que realizan los individuos.

Las teorías abordadas en el presente estudio se articulan bajo el enfoque de que la automatización digital actúa como un facilitador estratégico en los procesos de Recursos Humanos. Desde la perspectiva del Ajuste Persona–Puesto, el uso de herramientas digitales como los sistemas ATS permite optimizar la compatibilidad entre las competencias del candidato y los requerimientos del puesto, favoreciendo procesos de selección más precisos y alineados a las necesidades organizacionales. En el ámbito de la capacitación, la Teoría del

Aprendizaje Experiencial sustenta que las plataformas digitales y entornos virtuales potencian el aprendizaje activo, permitiendo que los colaboradores transformen la experiencia en competencias aplicables al desempeño laboral. Finalmente, la Teoría de la Equidad explica que la percepción de justicia y transparencia en los procesos automatizados influye directamente en la satisfacción laboral.

### 2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

De acuerdo con la investigación transformación digital en la gestión de recursos humanos, se observa que el tipo de investigación fue descriptiva documental, ejecutando el método de la hermenéutica para poder tener una interpretación eficiente de los hallazgos obtenidos. El estudio de (Pérez, 2024), decidió por un paradigma cualitativo y una investigación descriptiva documental, esto resalta que, en áreas de alta innovación así mismo como la transformación digital, es demasiado importante el uso de los métodos interpretativos como la hermenéutica para poder analizar todo el contexto y sobre todo los tipos de desafíos que se puedan enfrentar.

(Montoya Bello, 2021), aplicó un enfoque mixto para poder obtener datos estadísticos y a su vez lograr profundizar en las vivencias de los pilares claves del área de recursos humanos con respecto a la inteligencia artificial en la selección.

La investigación de efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de aprendizaje, se realizó para determinar la efectividad, basándose principalmente en el modelo de evaluación de Kirkpatrick, realizaron mediciones con distintos instrumentos de recolección de datos. (Arcega & Romero, 2012), aplicando un enfoque cuantitativo y un modelo muy específico, para lograr tener la medición de las variables como el aprendizaje y la satisfacción.

### 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

La medición de variables en el área de recursos humanos se apoya principalmente en cuestionarios con la Escala Likert, suelen ser las herramientas más comunes para medir tanto la percepción como la actitud de los colaboradores dentro de la organización dirigidos hacia temas digitales tanto en selección y clima organizacional. El cuestionario se utilizó para la obtención de datos cuantitativos sobre como el talento clave de recursos humanos percibe la

IA.

Otros de los instrumentos utilizados en la evaluación del desempeño son los cuestionarios de resultados, esto se da más que todo en la variable de capacitación, como el modelo de Kirk Patrick, resalta la necesidad de poder evaluar el aprendizaje y el impacto real en el puesto de trabajo. Los pretest y pos-test tuvieron la capacidad de medir el nivel de aprendizaje, los otros cuestionarios midieron el nivel de la satisfacción de los participantes.

En este caso las guías de entrevistas se ejecutaron para complementar adecuadamente los datos cuantitativos, permitiendo captar eficazmente la experiencia a profundidad y la percepción de los expertos, primordialmente cuando se trata de la ejecución de nuevas herramientas tecnológicas

### 2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

De acuerdo con la investigación transformación digital en la gestión de recursos humanos, se observa que el tipo de investigación fue descriptiva documental, ejecutando el método de la hermenéutica para poder tener una interpretación eficiente de los hallazgos obtenidos. El estudio de (Pérez, 2024), decidió por un paradigma cualitativo y una investigación descriptiva documental, esto resalta que, en áreas de alta innovación así mismo como la transformación digital, es demasiado importante el uso de los métodos interpretativos como la hermenéutica para poder analizar todo el contexto y sobre todo los tipos de desafíos que se puedan enfrentar.

(Montoya Bello, 2021), aplicó un enfoque mixto para poder obtener datos estadísticos y a su vez lograr profundizar en las vivencias de los pilares claves del área de recursos humanos con respecto a la inteligencia artificial en la selección.

La investigación de efectividad de un curso de capacitación en un ambiente virtual de aprendizaje, se realizó para determinar la efectividad, basándose principalmente en el modelo de evaluación de Kirkpatrick, realizaron mediciones con distintos instrumentos de recolección de datos. (Arcega & Romero, 2012), aplicación un enfoque cuantitativo y un modelo muy específico, para lograr tener la medición de las variables como el aprendizaje y la satisfacción.

### 2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

La medición de variables en el área de recursos humanos se apoya principalmente en cuestionarios con la Escala Likert, suelen ser las herramientas más comunes para medir tanto la percepción como la actitud de los colaboradores dentro de la organización dirigidos hacia temas digitales tanto en selección y clima organizacional. El cuestionario se utilizó para la obtención de datos cuantitativos sobre como el talento clave de recursos humanos percibe la IA.

Otros de los instrumentos utilizados en la evaluación del desempeño son los cuestionarios de resultados, esto se da más que todo en la variable de capacitación, como el modelo de kirkpatrick, resalta la necesidad de poder evaluar el aprendizaje y el impacto real en el puesto de trabajo. Los pre-test y pos-test tuvieron la capacidad de medir el nivel de aprendizaje, los otros cuestionarios midieron el nivel de la satisfacción de los participantes.

En este caso las guías de entrevistas se ejecutaron para complementar adecuadamente los datos cuantitativos, permitiendo captar eficazmente la experiencia a profundidad y la percepción de los expertos, primordialmente cuando se trata de la ejecución de nuevas herramientas tecnológicas.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

#### 3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

La matriz metodológica es un instrumento utilizado para planificar un anteproyecto de investigación. Además de resumir cada apartado, con esta herramienta se puede determinar si existe concordancia horizontal y vertical entre los distintos elementos que tendrá el documento (Alfaro Vargas & Víquez Céspedes, 2018).

**Tabla 2 Matriz Metodológica**

Titulo	Objetivo General	Formulación del problema	Objetivos Específicos	Preguntas de investigación	Variables
Automatización digital de procesos de recursos humanos y su relación con reclutamiento y selección, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, 2026	Analizar la relación entre la automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, 2026.	¿Cuál es la relación entre el nivel de automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo?	Análisis de la relación entre la automatización digital y los procesos de selección y reclutamiento, examinando sus efectos en cuanto al tiempo de contratación y adecuación del candidato al perfil de puesto.	¿Cuál es la relación de la automatización digital en los procesos de selección y reclutamiento, analizando los tiempos de contratación y la adecuación de los candidatos al perfil de puesto?	Reclutamiento y Selección
			Examinar el uso de las herramientas digitales en los procesos de capacitación, observando el tipo de herramientas de aprendizaje	¿De qué forma se relaciona la automatización digital en los procesos de capacitación, observando el tipo de herramientas de	Capacitaciones

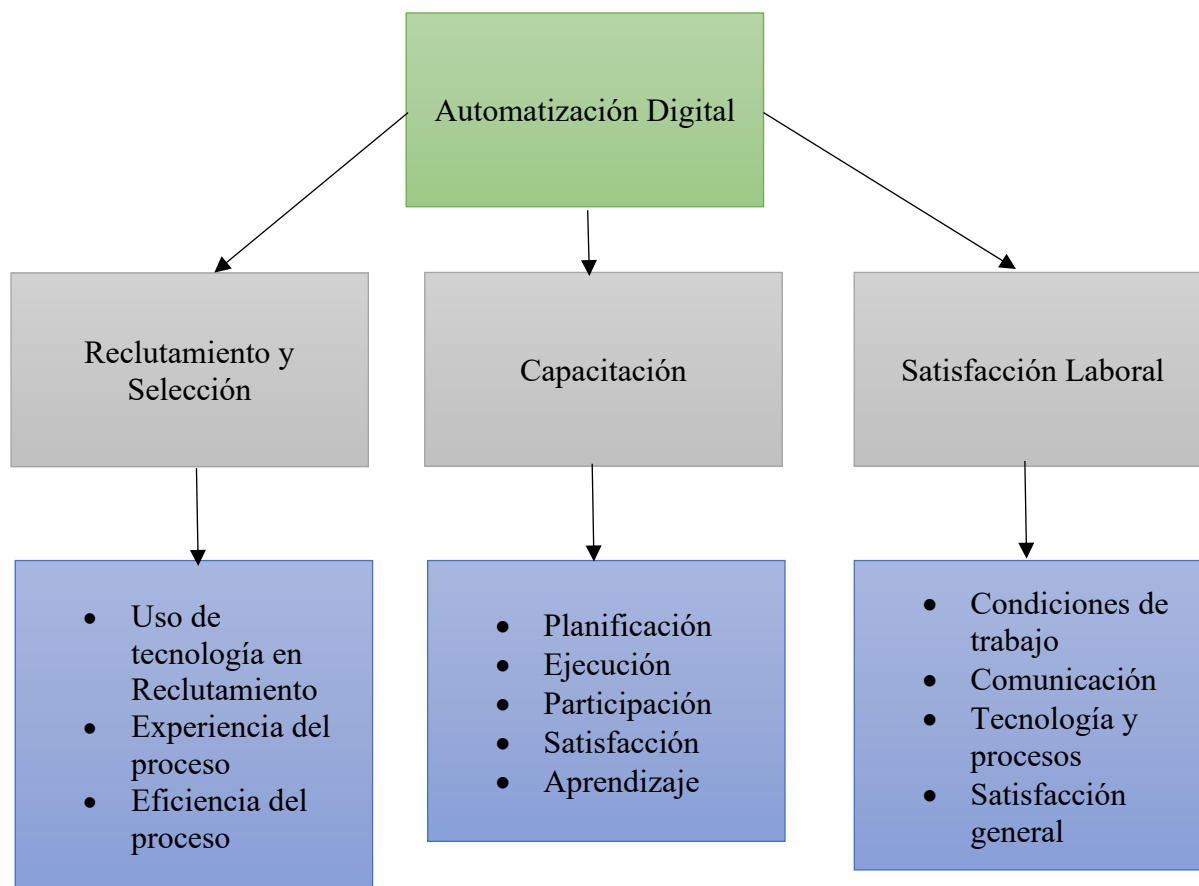
			ejecutadas.	aprendizaje ejecutadas?	
			Determinar la relación entre el uso de herramientas digitales y el nivel de satisfacción laboral, tomando en cuenta la percepción de los colaboradores en cuanto a la satisfacción laboral e innovación tecnológica.	¿Cómo se vincula la satisfacción laboral con la automatización digital, en cuanto a la perspectiva de los colaboradores ante la innovación tecnológica y su nivel de satisfacción?	Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2 se explica como la matriz metodológica es un instrumento utilizado para planificar como se llevará a cabo la investigación; asimismo, que exista concordancia todos aquellos aspectos los cuales se busca desarrollar el objetivo general.

### 3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Esta investigación establece una relación directa en como la Transformación Digital puede estar relacionada en los procesos realizados en el departamento de Recursos Humanos tales como Reclutamiento y Selección, Capacitaciones y Satisfacción laboral, específicamente en la empresa Droguería Proconsumo



**Figura 1 Esquema de variables**

Fuente: Elaboración propia

### 3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables comprende la desintegración de los elementos que conforman la estructura de la hipótesis y de manera especial a las variables y precisa que la operacionalización se logra cuando se descomponen las variables en dimensiones y estas a su vez son traducidas en indicadores que permitan la observación directa y la medición (Espinoza Freire, 2019).

**Tabla 3 Operacionalización de las variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Reclutamiento y Selección</b>	El reclutamiento y selección de personal es	Reclutamiento y selección se mide en 3	Uso de tecnología en Reclutamiento	Uso de herramientas

	el proceso en el cual las empresas contratan al talento adecuado para ocupar un puesto, por ello es de vital importancia tener una estrategia y planeación de reclutamiento, ya que, sin el capital humano necesario, ninguna compañía puede ser competitiva (Adecco Perú, 2024)	dimensiones: tiempos del proceso, experiencia del candidato, integración y desempeño inicial		digitales para reclutamiento
				Uso de plataformas o sistemas para gestión de candidatos
			Experiencia del proceso	Claridad del proceso de selección
				Comunicación durante el proceso de contratación
				Transparencia en la selección de candidatos
				Percepción de objetividad en la selección
			Eficiencia del proceso	Agilidad en el proceso de reclutamiento
				Facilidad para gestionar postulaciones
				Organización del proceso de selección
				Reducción de tiempo en la gestión de candidatos
<b>Capacitación</b>	La capacitación es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa.	Capacitación se mide por medio de las siguientes dimensiones: Planificación, Ejecución, Participación, Satisfacción y Aprendizaje.	Planificación	Diagnóstico de necesidades
				Frecuencia de análisis de necesidad de capacitación
				Evaluación al colaborador
				Objetivos de capacitación
			Ejecución	Cantidad de capacitaciones impartidas
				Tiempo de formación al colaborador
				Modalidad de capacitación
				Metodologías aplicadas
			Participación	Tasa de participación
				Tasa de cursos

				realizados
				Disponibilidad para asistir a la capacitación
				Motivación
			Satisfacción	Satisfacción con el programa de capacitación
				Calidad de la capacitación
				Utilidad para el puesto de trabajo
				Logística
			Aprendizaje	Evaluación antes y después de la capacitación
				Autoevaluación
				Aprendizaje utilizado en el puesto
				Desarrollo de nuevas habilidades
<b>Satisfacción Laboral</b>	La satisfacción en el trabajo es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado.	La satisfacción laboral es el nivel de bienestar percibido por el trabajador respecto a su empleo, medido mediante encuestas.	Condiciones de trabajo	Seguridad en el trabajo
				Carga laboral equilibrada
				Organización de tareas
				Disponibilidad de recursos
			Comunicación	Claridad de información
				Transparencia organizacional
				Canales de comunicación
				Comunicación entre compañeros
			Tecnología y procesos	Actualización tecnológica
				Reducción de errores mediante tecnología
				Apoyo tecnológico
				Automatización de procesos
			Satisfacción general	Nivel de satisfacción de bienestar laboral

<b>Automatización digital</b>	La automatización digital se refiere a las tecnologías que imitan la toma de decisiones y las capacidades cognitivas del ser humano (Lee, s/f)	La automatización digital se logra medir por medio del nivel de implementación, las herramientas utilizadas y su función en los procesos claves de recursos humanos.	Porcentaje de implementación de uso	Grado de actividades de recursos humanos que han sido automatizados
			Utilización de herramientas específicas	Existencias de sistemas de seguimiento de candidatos y plataforma de aprendizaje
			Requisitos funcionales	Habilidades de automatizar el filtrado de currículos y entrevistas

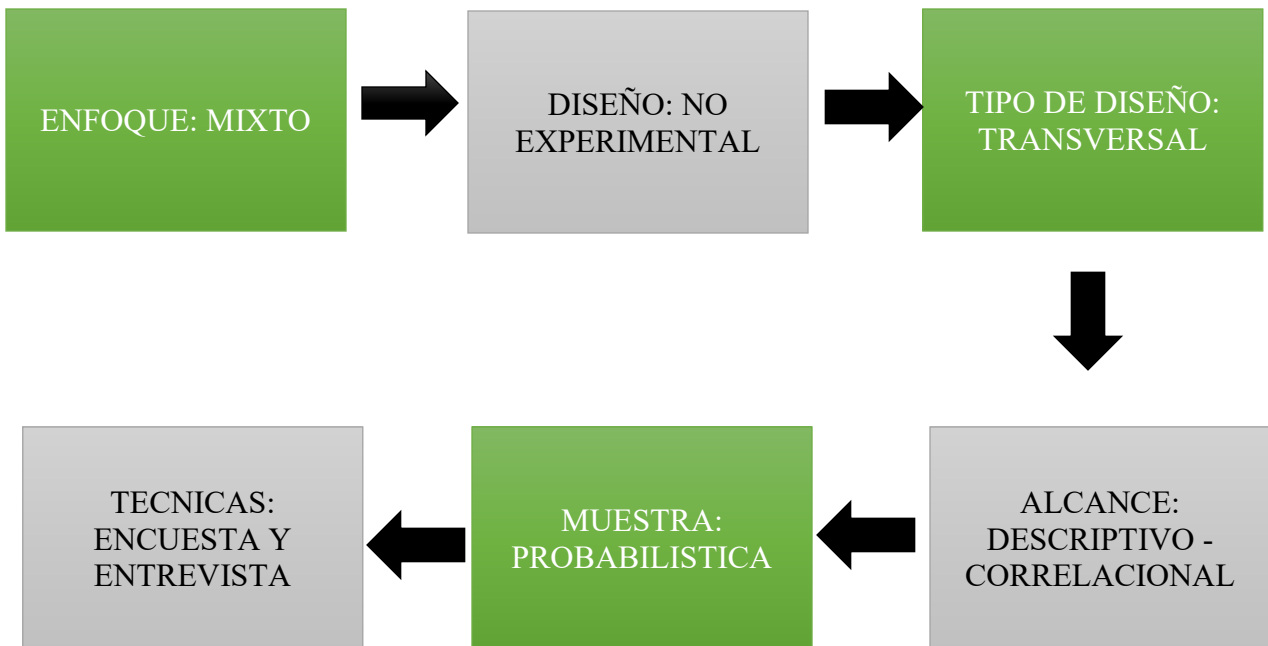
### 3.1.4 HIPÓTESIS

H1: La automatización digital se relaciona significativamente con los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo.

H0: La automatización digital no se relaciona significativamente con los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo.

### 3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

Esta investigación adopta un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo, ya que el objetivo de la investigación es evaluar la relación de la automatización digital en procesos de Recursos Humanos tales como Reclutamiento y Selección, Capacitación y Satisfacción Laboral en donde se mezcla tanto mediciones numéricas como cuantificación de tiempos, nivel de satisfacción y desempeño; y con el análisis cualitativo se busca entender la percepción y las experiencias de los colaboradores.



**Figura 2 Enfoque y Métodos**  
Fuente: Elaboración Propia

## ENFOQUE

En el enfoque cuantitativo se utilizará para recopilar y analizar información sobre datos numéricos que permitirán evaluar la relación de la automatización digital en los procesos de Recursos Humanos. Para obtener dicha información, se utilizará la técnica de Encuestas la cual será aplicada a los colaboradores de la empresa por medio de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y escalas de Likert.

En cuanto al enfoque cualitativo se aplicará con el fin de ahondar en la comprensión del fenómeno estudiado, es decir, la automatización digital. Se explorarán diferentes aspectos como las experiencias, percepciones y valoraciones de los colaboradores los cuales han sido involucrados en estos procesos con la automatización digital.

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cuenta con un enfoque mixto el cual tiene como objetivo conocer la relación de la automatización digital en los procesos de Recursos Humanos tales como Reclutamiento y Selección, Capacitación y Satisfacción Laboral en la empresa Proconsumo; asimismo, se utilizará un diseño no experimental y transversal debido a que las variables no

serán deliberadamente manipuladas y se realizará la recolección de datos en un tiempo específico. De igual manera, la investigación será descriptivo-explicativo, ya que en la parte descriptiva lo que busca es explicar cómo se manifiesta la automatización digital en los procesos de recursos humanos al poder identificar su nivel de uso, percepciones y experiencias. Mientras que, en la parte explicativa, se analizará y comprenderá todos estos aspectos.

### 3.3.1 POBLACIÓN

La población para esta investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Proconsumo, es decir, las áreas operativas, administrativas, superiores y mandos medios, vigentes lo cual da un total de 600 colaboradores al periodo en el cual se recolectarán los datos, asimismo, el equipo del departamento de Recursos Humanos. Es importante destacar que la población considerada para esta investigación son colaboradores con una jornada completa, es decir, aquellos con jornada laboral de 44 horas semanales conforme a la legislación laboral hondureña vigente.

### 3.3.2 MUESTRA

Para determinar la muestra cuantitativa se utilizó una fórmula la cual podrá definir la muestra ideal para la investigación. Al utilizar estos cálculos permitió un resultado que el tamaño de la muestra cuantitativa sería de 240 colaboradores donde se incluyen todas las áreas relevantes de la empresa y para la muestra cualitativa se seleccionaron 8 colaboradores.

### 3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

#### 3.3.3.1 MUESTREO CUANTITATIVO

Para el cuantitativo aplicará una muestra de 240 colaboradores en la empresa Droguería Proconsumo, el cual fue seleccionado por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple. El muestreo aleatorio simple se aplicará sobre el total de los colaboradores activos de Droguería Proconsumo al momento de la recolección de datos. A cada colaborador se le asignará un número y la selección se realizará de manera aleatoria, garantizando que todos tengan la misma oportunidad de participación. No se establecerán criterios de inclusión o exclusión adicionales, ya que se busca representar la totalidad de la planta laboral independientemente del área, cargo o antigüedad laboral.

Asimismo, tomando en cuenta que el nivel de confianza será del 95% y un margen de error del 5%, este nivel de confianza y margen de error utilizado en el cálculo responde a criterios aceptados en diversas investigaciones administrativas y de comportamiento organizacional. Según Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2014), un nivel de confianza del 95% es el estándar más empleado en estudios de este tipo, debido a que ofrece un equilibrio óptimo entre la precisión estadística y la viabilidad práctica de la recolección de datos. Este nivel implica que, si se repitiera el estudio bajo las mismas condiciones en 100 oportunidades, en 95 de ellas los resultados obtenidos reflejarían los valores reales de la población con un margen de error no mayor al 5%. Es por esa razón, el cual resulta adecuado estos parámetros para garantizar la representatividad de los hallazgos dentro del contexto organizacional de Droguería Proconsumo.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Donde:

**n** es el tamaño de la muestra

**N** es el tamaño de la población

**e** es el margen de error

$$n = \frac{600}{1 + 600 (0.0025)^2}$$

$$n = \frac{600}{2.5}$$

$$n = 240$$

Por lo tanto, la muestra estará conformada por 240 colaboradores, seleccionados por medio de un muestreo probabilístico aleatorio simple.

### 3.3.3.2 MUESTREO CUALITATIVO

Para el cualitativo, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en cuenta a 8 colaboradores los cuales están conformados por: 2 del área de

Recursos Humanos, 3 jefaturas y 3 colaboradores operativos donde se les aplicara una guía semiestructurada acerca de su experiencia y percepción del uso de la automatización digital.

### 3.3.4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Con el fin de validar la claridad y funcionalidad del instrumento, se realizó una prueba piloto aplicada a un grupo de 20 colaboradores. La prueba piloto contribuyo a fortalecer este estudio, verificando que cada pregunta estuviera alineada con los objetivos de la investigación.

Para garantizar la confiabilidad y validez del instrumento, el cuestionario fue revisado por expertos en el área de gestión del talento humano y metodología de la investigación. Posteriormente se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para verificar la confiabilidad de la encuesta tipo Likert hacia los colaboradores de Droguería Proconsumo.

**Tabla 4 Validación de instrumento por medio de Alfa de Cronbach**

<b>Estadístico</b>	<b>Valor</b>
<b>Número de ítems</b>	10
<b>Tamaño de la muestra piloto</b>	20
<b>Alfa de Cronbach</b>	0.91
<b>Interpretación</b>	Excelente confiabilidad

Fuente: Elaboración Propia

Para la encuesta de satisfacción laboral se realizó una prueba piloto con 20 colaboradores donde se procedió a calcular las respuestas mediante la escala de Likert y se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach utilizando el formato Excel.

Como resultado, se obtuvo un  $\alpha=0.91$ , lo cual indica una excelente confiabilidad y consistencia del instrumento para su aplicación hacia los demás colaboradores de la organización.

### 3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

La obtención de los datos relevantes para esta investigación se apoyó por medio de distintas técnicas que fueron seleccionadas por su gran capacidad para generar información de calidad en un tiempo flexible para todos los interesados, con el fin de comprender sobre la implementación de la automatización digital en la organización de Droguería Proconsumo.

### 3.4.1 TECNICAS

#### 3.4.1.1 ENCUESTAS

La encuesta es una de las técnicas más efectivas para la recolección de datos utilizada en esta investigación, con el fin llegar a la información cuantitativa y cualitativa de un grupo de colaboradores representativo dentro de la organización.

#### 3.4.1.2 ENTREVISTA

La entrevista es una de la técnica fundamental en esta investigación, permitiendo obtener una comprensión detallada y de primera línea sobre la información principal de la organización como ser la visión, la estrategia y el impacto de la automatización en el área de recursos humanos. La entrevista con uno de los talentos claves como ser la gerente de recursos humanos de la organización de Proconsumo, permitió analizar sobre el proceso actual de la organización e identificar los puntos de mejora que se pueden realizar

#### 3.4.1.3 REVISIÓN DOCUMENTAL

La técnica de revisión de documentos apporto enormemente a la recopilación de datos operativa y objetiva, impulsando los hallazgos cualitativos obtenidos mediante la entrevista realizada con la gerente de recursos humanos. Por medio de esta técnica se realizó el análisis de dichos documentos proporcionados por el departamento de recursos humanos, la revisión de documentos se centró en identificar adecuadamente datos y métricas concretas operacionales que tuvieran una fuerte relación con los procesos de reclutamiento, la calidad de las capacitaciones y políticas internas que gestionan el clima organizacional dentro de Proconsumo.

### 3.4.2 INSTRUMENTOS

#### 3.4.2.1 CUESTIONARIOS

Este cuestionario creado específicamente para la presente investigación, está

integrado por preguntas estructuradas y ordenadas en secciones que ayudaran a evaluar de manera sistemática las variables de estudios, incluirá datos generales con el objetivo de caracterizar a los colaboradores según su puesto de trabajo, este instrumento está compuesto por ítems formulados en escalada tipo Likert que contiene cinco puntos, con el objetivo de medir la percepción que presenta cada uno de los colaboradores respecto a esta investigación.

#### 3.4.2.1 GUÍA DE PREGUNTAS

Para la recolección de información cualitativa que necesita esta investigación se utilizara el instrumento de guías de preguntas abiertas, permitiendo al investigador manejar el dialogo de manera estructurada pero siempre manteniendo un buen nivel de flexibilidad, también facilita que los colaboradores expresen libremente su experiencia y percepciones relacionados al tema de investigación.

#### 3.4.2.2 INSTRUMENTO PARA REVISIÓN DOCUMENTAL

Check list ayuda al propósito de esta investigación, tanto para organizar y evaluar de manera muy objetiva los datos obtenidos en los documentos analizados, facilita la identificación de elementos claves, información incompleta y oportunidades de mejora, asegurando siempre un análisis del documento consistente que respalda las conclusiones de la investigación.

#### 3.4.3 PROCEDIMIENTO

**Tabla 5 Procedimiento de recolección de datos**

Semanas	Actividad	Materiales	Responsables
<b>Semana 1</b>	1. Diseño de los instrumentos	Computadora y Google Forms	Eleana y Marissa
	2. Revisión de los instrumentos	Google Forms	
	3. Verificación de los instrumentos	Computadora y Google Forms	Eleana, Marissa y Asesor
<b>Semana 2</b>	1. Aplicación de entrevistas	Formato de entrevista y computadora	Marissa
	2. Aplicación de encuestas	Google Forms, WhatsApp	Eleana
	3. Revisión documental	Documentos de la empresa	Eleana y Marissa
	4. Tabulación de Resultados de encuestas	Computadora y Excel	Eleana y Marissa
	5. Revisión de respuestas de las entrevistas	Formatos de entrevista y Word	Eleana y Marissa
<b>Semana 3</b>	1. Presentación de resultados	Excel y Computador	Eleana, Marissa y Asesor

Fuente: Elaboración propia

### 3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Al desarrollar esta investigación se acudió a distintas fuentes de información con el

fin de sustentar de manera teórica y metodológica este estudio.

Las fuentes incluyen artículos académicos, libros de referencias y bases de datos altamente confiables, las cuales ayudaran a contextualizar el problema de investigación y a la vez respaldar los argumentos declarados en esta investigación. Estas fuentes facilitan la comprensión de la investigación.

### 3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Su información generada es original, datos y evidencia que son de primera mano, es decir esta información no ha sido, interpretada, evaluada o filtrada por otras personas (Ramírez, 2021)

Las fuentes primarias utilizadas para este estudio fueron: documentos proporcionados por la empresa e información recolectada por los investigadores a través de encuestas, entrevistas y revisión documental.

### 3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Estas generan información sobre temas a investigar, pero ya no provienen de las fuentes originales de los hechos o situaciones (Artigas & Robles, 2010).

Las fuentes secundarias para esta investigación fueron: libros de texto, artículos científicos y tesis académicas.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En este capítulo se relata de manera detallada la información obtenida y sumamente relacionada a los objetivos de estudio; por medio de texto, gráficos y otros materiales de soporte, los cuales serán introducidos y respaldados por su análisis. La presentación de los resultados está sujetos a una secuencia lógica que ayudara a una mejor comprensión sobre los hallazgos obtenidos en la Droguería Proconsumo, este capítulo tiene como propósito transformar información original en datos estratégicos que permita la verificación de las hipótesis y el total cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Así mismo, los resultados presentados en este segmento buscan dar respuesta a los objetivos específicos de esta investigación, los cuales están enfocados en analizar la relación que tiene la automatización en la selección y reclutamiento, en la satisfacción laboral y capacitaciones. Se dan a conocer los hallazgos cuantitativo y cualitativo de la investigación recolectados por medio de los instrumentos aplicados en Proconsumo, brindando fundamentos firmes para una correcta interpretación, formulación de conclusiones y recomendaciones.

### **4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS**

Esta investigación se llevó a cabo con el personal de Droguería Proconsumo los cuales son 600 colaboradores y se utilizó una muestra de 240 colaboradores; sin embargo, únicamente 122 colaboradores contestaron la encuesta de satisfacción laboral. Esta situación se debe a dificultades de participación del personal en procesos de levantamiento de información en la organización. De igual manera, se obtuvo la participación del 53.5% del área de Compras e Importaciones, 12.3% de las áreas de Comercial Detalle, Operaciones y logística y Administración, 5.3% de Talento Humano, 3.5% Marcas y 0.9% de Compras e Importaciones; asimismo, 2 colaboradores fueron entrevistados por medio de un cuestionario específicamente al área de Reclutamiento y Selección y Capacitación para conocer su perspectiva de la satisfacción laboral.

La encuesta realizada en esta investigación, para la medición de la variable de satisfacción laboral, se empleó una escala de tipo Likert que contiene cinco puntos, donde 1

represento totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo, 5 totalmente de acuerdo, los resultados fueron analizados por medio de porcentajes y medias aritméticas.

A continuación, la siguiente tabla presenta la descriptiva de la muestra:

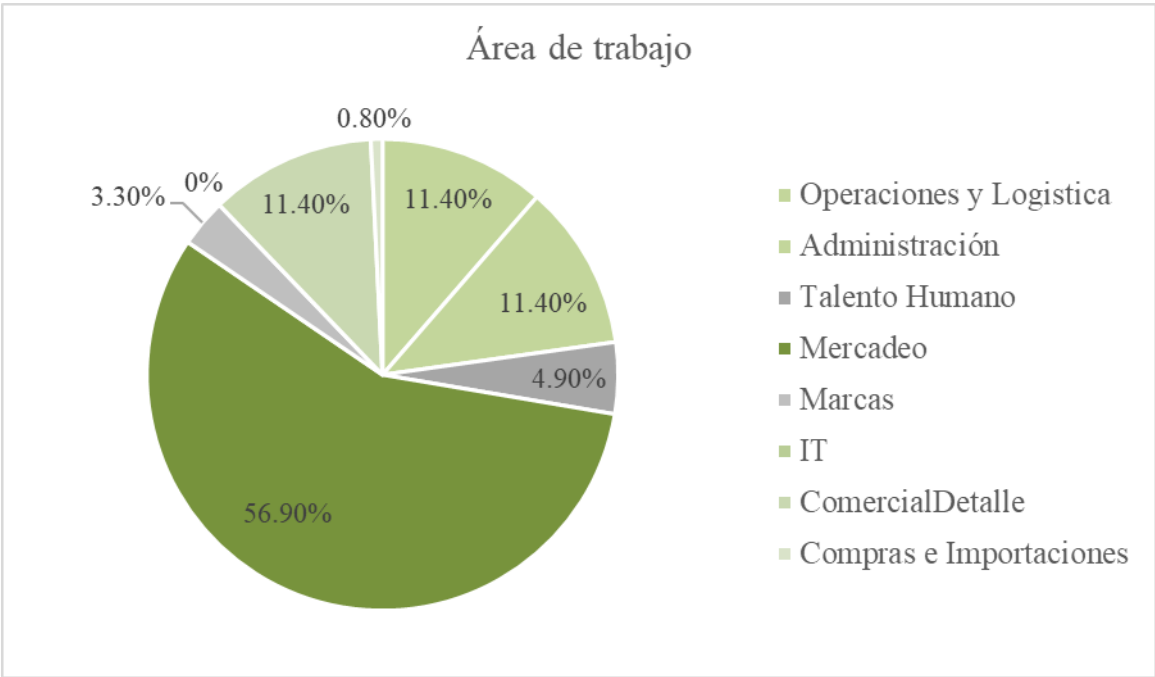
**Tabla 6** Tabla descriptiva de la muestra

VARIABLE	DISTRIBUCIÓN
Tamaño de la muestra	122 colaboradores
Área de trabajo	Mayoría en Mercadeo con un 56.9%.
Antigüedad laboral	Un 39% ha laborado entre 1 a 3 años, mientras que un 12.2% cuenta con menos de 1 año.
Edad	Mayoría entre 25 a 34 años con un 57.7% y una minoría de 4.9% de 45 a 54 años.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla anterior acerca de los datos generales de la población encuestada en términos sociodemográficos simples, la muestra en su mayoría se desempeña en el área de Mercadeo siendo un 54.3%, lo que demuestra que un gran porcentaje de los colaboradores se desempeña en esta área realizando funciones como posicionamiento comercial y gestión de marcas. Mientras que, áreas como Talento Humano (5.4%) y Marcas (3.4%) muestran una menor participación, por lo que, existe un menor número de colaboradores laborando en dichas áreas.

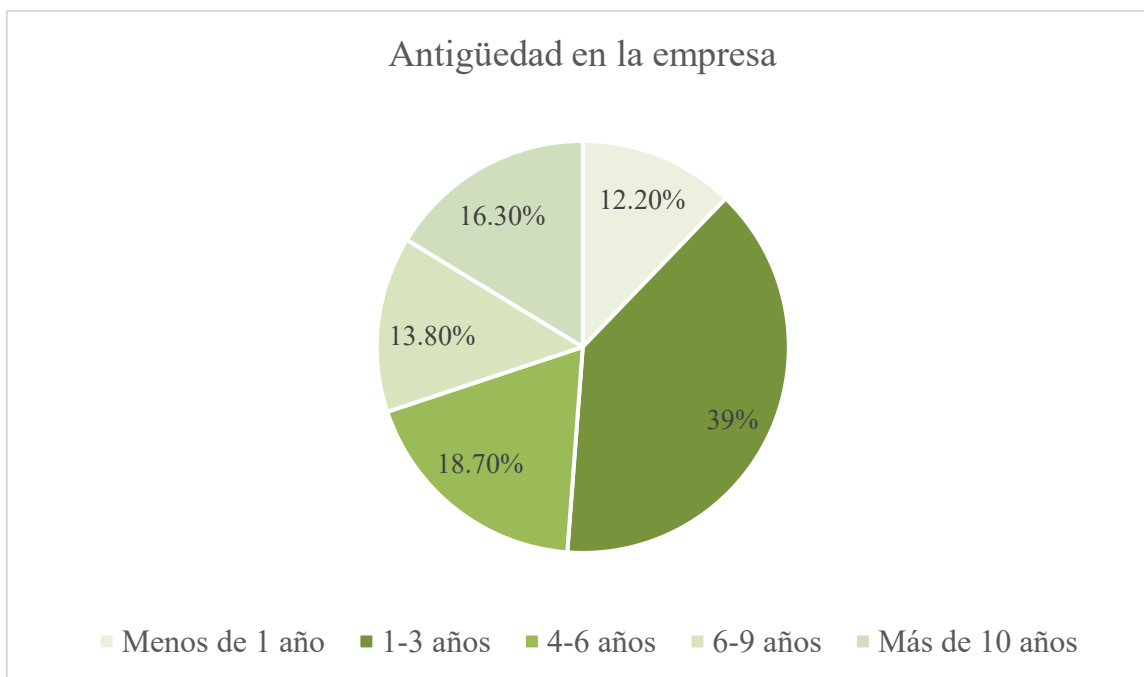
**Figura 3 Pregunta 1 Área de trabajo**



**Fuente: Elaboración propia con resultados de datos de Encuesta de satisfacción laboral.**

En cuanto a los resultados del Área de trabajo, se puede observar que el 56.0% de los participantes pertenece al área de Mercadeo, dando lugar a ser el grupo mayoritario dentro de la muestra. Por su parte las áreas de Administración, Detalle Comercial y Operaciones y Logística representan cada una un 11.4% de los encuestados. Asimismo, Talento Humano corresponde al 4.9%, Marcas al 3.3% y Compras e Importaciones al 0.8%.

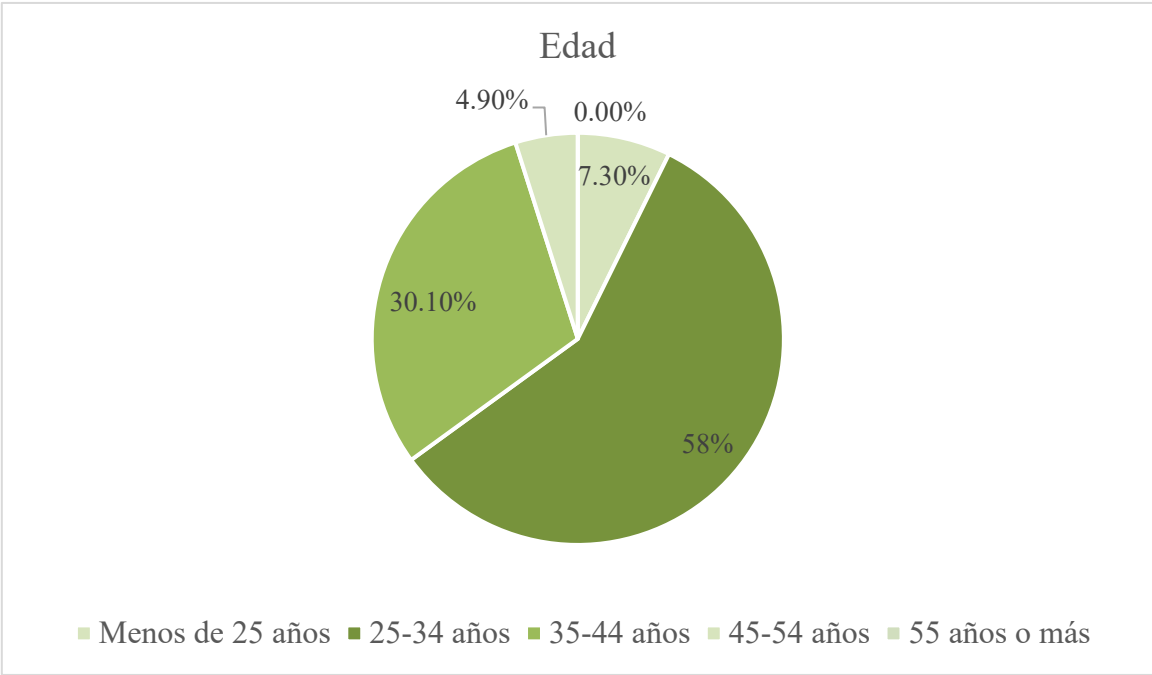
**Figura 4 Pregunta 2 Antigüedad en la empresa**



Fuente: Elaboración propia con resultados de datos de Encuesta de satisfacción laboral.

En relación con la antigüedad, el mayor porcentaje se concentra entre aquellos colaboradores que han laborado entre 1 a 3 años siendo un 39%, esto no indica que una parte significativa se encuentra en una etapa intermedia de permanencia en la organización. Le sigue el 18.7% con 4-6 años y la menor representación proviene de los participantes con menos de 1 año con un 12.3%. Estos resultados demuestran una representación equilibrada entre los colaboradores de la organización debido a que existen colaboradores con una experiencia amplia y consolidada y un personal relativamente nuevo. El grupo con una mayor antigüedad laboral los cuales son con más de 10 años brindan una visión comparativa en cuanto a la evolución de la tecnología implementada en la organización y puede evaluar el impacto real en las automatizaciones en los procesos internos. La diversidad en los niveles de antigüedad fortalece la confiabilidad del estudio, ya que las perspectivas aportan diferentes visiones en cuanto a las etapas de la empresa desde sus inicios hasta la actualidad.

**Figura 5 Pregunta 3 Edad**



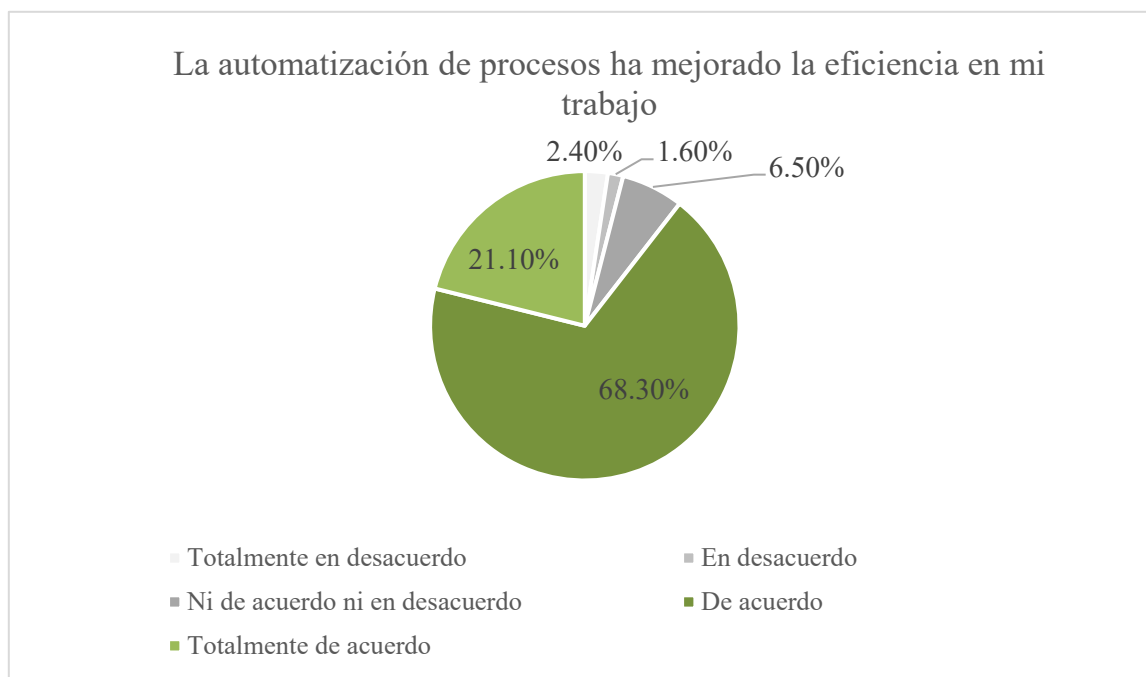
Los resultados con respecto a las edades de la población, de muestra que la mayoría se encuentra en el rango de 25 a 34 años siendo un 58.6%, indicando una fuerza laboral joven y una buena estabilidad laboral. En cuanto a aquellos colaboradores con 4 a 6 años, 6 a 9 años y más de años no demuestra que existe una estabilidad laboral y una adecuada retención del talento humano. Mientras que con el 12.1% los cuales son aquellos laborando menos de 1 año, representarían procesos de contratación recientes Por otro lado, existe una baja representación por parte los colaboradores con más de 45 años, sugiriendo que pocos colaboradores con una amplia experiencia acumulada en la organización.

En conclusión, la población encuestada se encuentra en una edad joven, con una antigüedad laboral intermedia y la mayoría de sus colaboradores se encuentra laborando en el área de Mercadeo. Con este perfil sociodemográfico, se puede esperar que los siguientes resultados estarán influenciados por una fuerza laboral en desarrollo profesional y con funciones primordialmente comerciales.

4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

En primer lugar, se expondrá lo que muestra la encuesta de satisfacción laboral, la cual indicia que los resultados obtenidos son favorables para la empresa.

**Figura 6 Pregunta 6 La automatización de procesos ha mejorado la eficiencia en mi trabajo**



Fuente: Elaboración propia con resultados de datos de Encuesta de satisfacción laboral

Analizando la afirmación “la automatización de procesos ha mejorado la eficiencia en mi trabajo”, el 68.3% de las personas que respondieron la encuesta manifestaron estar de acuerdo y el 21.1% totalmente de acuerdo, lo que representa el 90% de respuestas favorables.

Estos resultados evidencian una percepción altamente positiva hacia la automatización de procesos, mostrando que la mayor parte de los colaboradores consideran que las herramientas digitales han llegado a contribuir significativamente a mejorar la eficiencia en el desempeño de sus funciones, este hallazgo viene a respaldar la premisa de que la automatización optimiza tiempos, reduce ciertas cargas operativas y aporta en el fortalecimiento del mismo rendimiento organizacional.

**Figura 7 Pregunta 27 Me siento satisfecho/a con mi trabajo**



A continuación, se observa el segundo gráfico que corresponde a la afirmación “me siento satisfecho con mi trabajo”, el 47.2% de los colaboradores que respondieron este instrumento, manifestaron estar de acuerdo, y el 45.5% totalmente de acuerdo, revelando un total de 92.7% de respuestas positivas señalando un nivel de satisfacción elevado en la organización. Sin embargo, el 4.9% ejercieron una postura neutral, mientras que el 2.4% totalmente en desacuerdo, demostrando una baja incidencia de insatisfacción. Estos resultados dejan como evidencia que la mayor parte de los colaboradores que respondieron a esta encuesta perciben un nivel favorable en la satisfacción laboral dentro de Proconsumo.

Analizando estos resultados, la automatización de procesos ha mejorado la eficiencia en mi trabajo, el cual tiene como resultado el 90% de valoración positiva, se observa una tendencia de manera similar en ambas variables. El nivel alto de percepción de eficiencia derivada en la automatización coincide con un alto nivel de satisfacción laboral 84.2%, lo cual sugiere una posible relación positiva entre el uso de herramientas digitales y el grado de satisfacción de los colaboradores.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de Encuesta de Satisfacción Laboral aplicado a los 122 colaboradores de la Droguería Proconsumo. Asimismo, se analizaron los datos de manera descriptiva por dimensión, siendo estas: Tecnología y Procesos, Condiciones de Trabajo, Comunicación y Satisfacción General; también se incluyó una tabla resumen con medios y desviaciones estándar.

**Tabla 7 Nivel de Satisfacción en la dimensión de Tecnología y Procesos**

Nivel de Satisfacción en la dimensión de Tecnología y Procesos		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	2	1.63%
Medio	8	6.50%
Alto	113	91.87%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con resultados de datos de Encuesta de Satisfacción Laboral.

Media (M): 4.09

Desviación estándar (DE): 0.79 Nivel global: Alto

En cuanto a los resultados obtenidos de la dimensión de Tecnología y Procesos implementados en la organización, los medios obtenidos (M=4.08) indica una perspectiva positiva sobre la implementación de la digitalización, automatización y apoyo tecnológico el cual fue brindado por la empresa.

**Tabla 8 Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Condiciones de trabajo**

Nivel de satisfacción en la dimensión de Condiciones de Trabajo		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	4	3.25%
Medio	14	11.38%
Alto	105	85.37%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

Media (M): 4.04

Desviación estándar (DE): 0.81 Nivel global: Alto

Los resultados obtenidos indican que los colaboradores están ubicados en un nivel alto de satisfacción con respecto a las condiciones laborales en las que se encuentran en la organización. Asimismo, la media siendo de 4.04 refleja que la mayor parte percibe contar con los recursos adecuados, un ambiente laboral favorable y condiciones organizativas adecuadas.

**Tabla 9 Nivel de Satisfacción en la Dimensión de Comunicación**

Nivel de satisfacción en la dimensión de Comunicación		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	2	1.63%
Medio	6	4.88%
Alto	115	93.50%
<b>Total</b>	122	100%

Fuente: Elaboración propia con resultados de datos de Encuesta de satisfacción laboral.

Media (M): 4.20

Desviación estándar (DE): 0.76 Nivel global: Alto

En la dimensión de Comunicación, se refleja que la mayoría de los colaboradores manifiesta un nivel de satisfacción alto, lo que indica que los canales de comunicación e información son claros, transparentes y se mantiene una relación interpersonal positiva lo que influye a que los colaboradores sientan la confianza y comodidad de utilizar los canales mencionados.

**Tabla 10 Nivel de Satisfacción General**

Nivel de Satisfacción General		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	2	1.63%
Medio	8	6.50%

Alto	113	91.87%
<b>Total</b>	122	100%

Media (M): 4.26

Desviación estándar (DE): 0.83 Nivel global: Alto

Por último, tenemos la dimensión de satisfacción general en donde se presenta la media más alta siendo  $M=4.25$ , esto nos indica que la mayoría de los colaboradores se siente satisfecho con su experiencia laboral, por lo que estarán dispuestos a recomendar la empresa y existe un sentido de pertenencia en donde se sienten orgullosos de su lugar de trabajo.

En resumen, los resultados han reflejado un alto nivel de satisfacción laboral en la Droguería Proconsumo. Las cuatro dimensiones evaluadas que fueron: Tecnología y Procesos, Condiciones de Trabajo, Comunicación y Satisfacción General, alcanzaron una puntuación media superiores al 4.0 en una escala de Likert de cinco puntos, por lo que indica una percepción positiva

general en la organización. Lo que es la dimensión de Satisfacción General, posee los medios más elevados, esto indicaría que los colaboradores no solo valoran ciertos aspectos específicos de su entorno laboral, sino que mantienen una percepción general e integral con su experiencia al laborar en la organización. En cuanto a la dimensión de Comunicación, los resultados demuestran que los canales informativos reflejan claridad en las instrucciones y en la interacción entre los superiores y los colaboradores lo cual logra fortalecer una cultura organizacional positiva. Asimismo, una comunicación efectiva reduce la incertidumbre, genera un mayor compromiso y confianza entre los colaboradores lo cual influye directamente en el desempeño y la estabilidad laboral.

De igual manera, con la dimensión de Tecnología y Procesos, se evidencia un alto nivel de satisfacción en la organización el cual ha logrado por la integración de herramientas tecnológicas las cuales han apoyado a los colaboradores en sus funciones diarias, favoreciendo la eficiencia operaria y reduciendo errores en la ejecución de tareas. Por último, con la dimensión de Condiciones de Trabajo, aunque se refleja un nivel alto, así como las demás dimensiones, se observa una puntuación ligeramente menor, lo cual se podría interpretar como una oportunidad de mejora para fortalecer ciertos aspectos como recursos físicos, infraestructura, carga laboral para hacer más favorables las condiciones laborales de

los colaboradores,

#### 4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

Con el objetivo de profundizar en los resultados obtenidos por medio del instrumento cuantitativo, se aplicó una entrevista semiestructurada de carácter grupal a Ligia Escoto y Karen Villalta, las cuales son responsables de Reclutamiento y Selección y Formación (área de Capacitación) en la organización que es Droguería Proconsumo. Esta técnica permitió el poder analizar de manera minuciosa, en coherencia con los objetivos de la investigación, la implementación y uso de las herramientas digitales en los procesos de reclutamiento y selección y en los programas de capacitación los cuales han sido automatizados.

En cuanto al primer objetivo específico, los hallazgos evidencian una evolución de los procesos manuales hacia los sistemas digitalizados los cuales han generado un impacto positivo en los procesos de contratación y la adecuación del candidato al perfil del puesto.

Actualmente, el área de Talento Humano utiliza plataformas digitales como LinkedIn, Tecoloco, un sistema interno de enlaces automatizados y la herramienta Psycosmart para realizar las pruebas psicométricas a los candidatos. En base a las entrevistas realizadas, las herramientas antes mencionadas han permitido establecer aspiraciones salariales, competencias específicas y filtros automáticos sobre los requisitos obligatorios de las vacantes en la organización.

**Tabla 11 Automatización en Reclutamiento y Selección**

Automatización en reclutamiento y selección			
Categoría	Subcategoría	Evidencia textual	Interpretación
Digitalización del proceso	Uso de plataformas (LinkedIn, Tecoloco y el sistema interno)	“los candidatos se registran automáticamente y aparecen en la plaza”	Organización del proceso y centralización de la información.
Reducción del tiempo	Filtración automática	“nos hemos ahorrado bastante tiempo”	Mayor eficiencia operativa

Adecuación al perfil	Requisitos obligatorios	“si no los tenes simplemente no te deja aplicar”	Mejora en ajuste candidato-persona
Evaluación digital	PsycoSmart (pruebas psicométricas)	“trabajamos con una plataforma que nos ha venido a aportar bastante”	Profesionalización del proceso
Oportunidades de mejora	Inteligencia artificial utilizada de forma parcial	“Consideramos que todavía nos hace falta”	Automatización en evolución

Fuente: Elaboración propia

Como se refleja en la Tabla 9, la categoría principal sería la reducción del tiempo de contratación y mejora en el filtrado digital, lo cual evidencia la relación existente entre el uso de la automatización digital y la eficiencia organizacional. De igual forma, se logró identificar que ciertos procesos han sido automatizados, aún existen oportunidades de mejora por medio de una mayor integración de la IA con la filtración de currículos.

En relación con el segundo objetivo específico, los hallazgos demostraron que la digitalización ha transformado de forma significativa en la gestión formativa de los colaboradores. La entrevistadas mencionaron que las capacitaciones se organizaban de manera manual, utilizando registros en Excel y envío individual de las invitaciones, lo que dificultaba la trazabilidad y generaba ausencias por fallas.

**Tabla 12 Herramientas digitales en Capacitación**

Herramientas digitales en capacitación			
Categoría	Subcategoría	Evidencia textual	Interpretación
Digitalización formativa	Plataforma de gestión	“aseguramos que la invitación sí o si la recibe el colaborador”	Mejora en comunicación y trazabilidad
Evaluación de eficacia	Medición en cuatro niveles	“nivel de conocimiento previo y	Gestión estratégica del aprendizaje

		posterior”	
Brecha digital	Dificultad tecnológica	"Existe una brecha bien importante”	Resistencia y adaptación al cambio
Estrategia correctiva	Acompañamiento personalizado	“sentamos con él y enseñale”	Gestión activa del cambio
Impacto motivacional	Motivación y solicitud de formación	“sí tiene un impacto positivo”	Relación capacitación-compromiso

Así como se evidencia en la Tabla 10, la digitalización ha logrado optimizar no solo la logística de las capacitaciones, sino también ha fortalecido lo que son las evaluaciones del aprendizaje y alineación que tienen con los indicadores organizacionales. No obstante, siempre persiste la oportunidad de mejora en cuanto al personal operativo el cual se encuentra en una brecha digital donde se requiere la utilización de estrategias de acompañamiento para cumplir con las capacitaciones digitales que reciben.

En resumen, los hallazgos cualitativos reflejan que la automatización digital ha logrado mejorar de manera significativa en lo que es la eficiencia operativa de los procesos de Reclutamiento y Selección en cuanto a la reducción de tiempos y adecuación del candidato idóneo al perfil de puesto. También, con la implementación de las plataformas digitales en capacitación ha fortalecido la evaluación, trazabilidad y la alineación estratégica del aprendizaje organizacional al garantizar que los colaboradores obtengan nuevas habilidades y competencias con herramientas tecnológicas e innovadoras.

Sin embargo, aún se encuentran en un proceso de evolución en lo que es la transformación digital, debido a que no todos sus procesos están automatizados con la inteligencia artificial, pero se encuentran en planes de implementar automatizaciones en otros procesos que se tenga la necesidad para así seguir mejorando la eficiencia organizacional.

#### 4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS

La investigación sobre la automatización digital y su relación en selección,

capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, permitió obtener resultados significativos a través de dos instrumentos los cuales son: la encuesta de Satisfacción laboral y el cuestionario de selección y capacitación. Los resultados ofrecen una clara evidencia sobre la relación de la automatización digital en los procesos del área de recursos humanos, confirmando que la automatización digital no es solo una herramienta para llevar a cabo funciones operativas y administrativas, sino también para mejoras continuas en el desempeño y la satisfacción laboral.

Es necesario destacar que la presente investigación tiene un diseño no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, por lo tanto, dicho análisis inferencial se llevó a cabo a partir de la interpretación comparativa de niveles de percepción y comportamiento general de las variables estudiadas, sin llevar a cabo modelos estadísticos complejos, manteniendo congruencia con el alcance metodológico.

#### 4.3.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE NIVELES DE PERCEPCIÓN

Para realizar el análisis inferencial, las respuestas obtenidas fueron clasificadas en tres categorías:

**Tabla 13 Categorías de respuestas obtenidas en Encuesta de Satisfacción Laboral**

Categorías de respuestas obtenidas en encuestas		
<b>Nivel Bajo:</b>	1.00	2.33
<b>Nivel Medio:</b>	2.34	3.66
<b>Nivel Alto:</b>	3.67	5.00

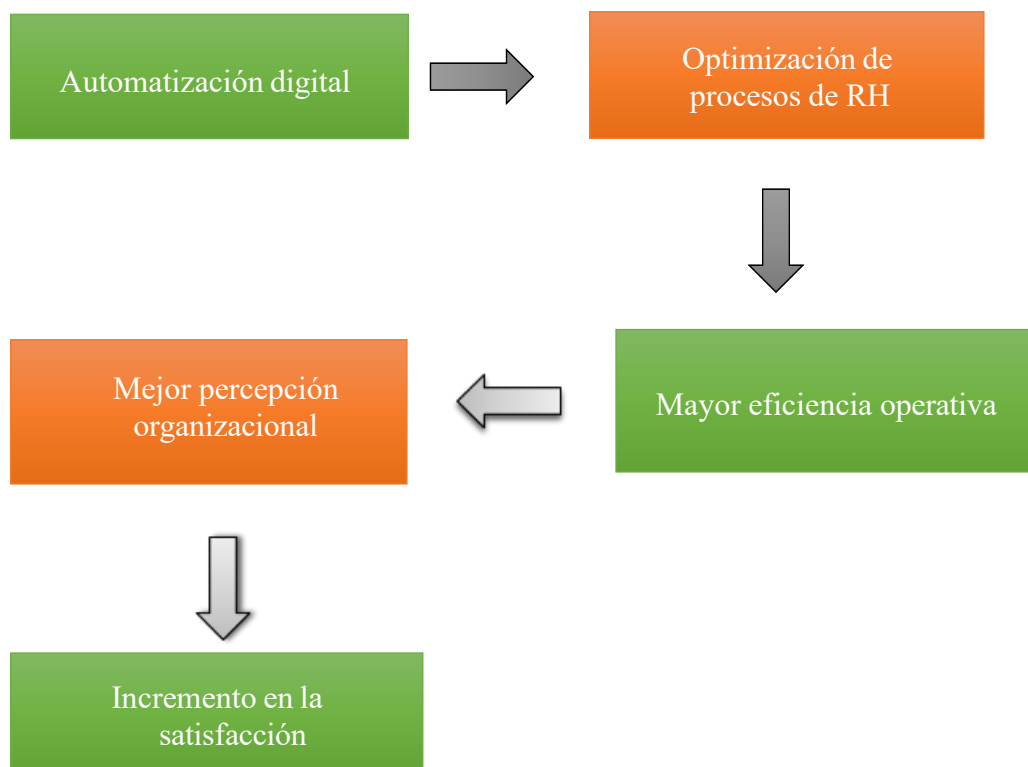
Con esto se puede evidenciar que todas las dimensiones evaluadas, automatización digital, selección y reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral, se sitúan en un nivel alto de percepción.

El nivel de automatización digital obtuvo una media superior a 4.0, lo cual muestra que los colaboradores perciben favorablemente el uso de las herramientas tecnológicas en los procesos internos. Así mismo las dimensiones relacionadas con selección y reclutamiento y capacitación también obtienen niveles altos, lo que sugiere que los procesos que se apoyan

en las herramientas digitales son percibidos como eficientes y adecuados.

A Su vez, la satisfacción laboral general muestra igualmente una media elevada, dejando como evidencia que los colaboradores tienen una percepción positiva respecto a su experiencia dentro de la misma organización. El obtener niveles altos en todas las dimensiones mencionadas permite inferir que existe una relación positiva entre implementación de la automatización digital y la percepción positiva en los procesos del área de Recursos Humanos.

A partir del análisis realizado, se realiza la propuesta de un modelo relacional simplificado que explica la dinámica observada en los resultados.



**Figura 8 Modelo de Relación Funcional**

Fuente: elaboración propia.

Este modelo está fundamentado por los hallazgos cuantitativos obtenidos, donde la

ejecución de las herramientas digitales se asocia con percepción de mejora en procesos claves como selección, capacitación y satisfacción laboral. Este modelo no tiene como objetivo establecer casualidad absoluta, sino explicar la relación funcional que se observa entre las variables de estudio en el contexto organizacional analizado.

#### 4.4.2 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

En secuencia con los resultados descriptivos y el análisis de tendencia realizado, se aplicó el Coeficiente de Correlación de Pearson (r), el cual logró validar el grado de relación entre la variable de Automatización Digital y las variables dependientes siendo estas: Reclutamiento y Selección, Capacitación y Satisfacción Laboral.

**Tabla 14 Validación de la variable Satisfacción Laboral**

Variable independiente	Variable dependiente	N	r	p
Automatización Digital	Satisfacción Laboral	122	0.842	< .001

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la Tabla 12, se evidencia una relación positiva entre el uso de herramientas tecnológicas para la automatización con el nivel de satisfacción de los colaboradores en Droguería Proconsumo. Con los resultados expuestos, se puede apreciar que a medida que los colaboradores obtienen nuevas herramientas tecnológicas de automatización de procesos para cumplir con sus funciones diarias se eleva el nivel de satisfacción laboral en la organización.

Con los resultados obtenidos aplicando el Coeficiente de Correlación de Pearson, se puede afirmar que los resultados no han sido de forma aleatoria, sino que hay evidencia concreta sobre la automatización digital siendo un influyente en la satisfacción laboral de los colaboradores. Este hallazgo demuestra que una organización puede implementar nuevas tecnologías donde los colaboradores responderán de manera positiva y se mejorar la eficiencia y productividad.

Asimismo, con los resultados del análisis inferencial demuestra que la automatización digital ha logrado establecer una relación positiva y significativa a nivel estadístico con las

tres variables utilizadas en el estudio: reclutamiento y selección, capacitación y satisfacción laboral. Es por esa razón que se concluye de la siguiente manera en cuanto a las hipótesis formuladas:

- Se rechaza la hipótesis nula (H0) la cual menciona que la automatización digital no se relaciona significativamente con los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral.
- Mientras que, si se acepta la hipótesis alternativa (H1) la cual establece y confirma que la automatización digital se relaciona significativamente con los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción labora.

Se puede concluir resaltando que el análisis de los resultados obtenidos muestra que la automatización digital en Proconsumo tiene una relación muy positiva y estadísticamente significativa en cuanto a los procesos de reclutamiento y selección, capacitación y satisfacción laboral. Los hallazgos demuestran que la implementación de las herramientas tecnológicas no solo optimiza la eficiencia en la operación, sino que aporta fortalece a la trazabilidad y calidad en el aprendizaje organizacional. También se demuestra que la percepción de los colaboradores se encuentra en un nivel alto de satisfacción, dejando en evidencia que las herramientas tecnológicas aportan en las funciones diarias motivación, elevando el bienestar y productividad, dando lugar a la aceptación de la hipótesis de investigación.

Luego de haber analizado y discutidos los resultados que dejan en evidencia la relación que tiene la automatización digital en los procesos claves de recursos humanos, el siguiente capítulo tiene como propósito resumir aquellos hallazgos más relevantes a través de las conclusiones generales del tema de investigación, se busca dar respuestas de manera definitiva a los objetivos específicos de esta investigación, ofreciendo un panorama integral sobre como la automatización puede redefinir la operación y la satisfacción laboral en Proconsumo.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

Los objetivos específicos de esta investigación buscan analizar la relación de la automatización digital entre las variables del estudio que son reclutamiento y selección, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la encuesta de satisfacción laboral y la entrevista semiestructurada al área de Reclutamiento y Selección y formación, permitiendo tener información de los colaboradores sobre sus perspectivas con la implementación de herramientas tecnológicas en la organización evidenciando su relación con las variables del estudio.

Para el objetivo específico 1, partiendo de los resultados obtenidos a través del instrumento ejecutado para medir la satisfacción laboral, se demuestra que la automatización digital obtuvo una percepción positiva, ya que el 90% de los colaboradores consideran haber obtenido una mejora en su eficiencia laboral mediante el uso de herramientas tecnológicas, contribuyendo a la optimización de procesos, reduciendo el tiempo operativo y facilitando la ejecución de funciones en Droguería Proconsumo. Así mismo se identificó que el proceso de filtrado de currículos y la realización de entrevistas continúan llevándose a cabo de forma manual, lo que presenta una gran oportunidad de mejora mediante la implementación de un sistema ATS.

Para el objetivo específico 2, mediante los resultados se observa que existe una relación altamente positiva entre el uso de las herramientas digitales y la satisfacción laboral, el 92% de los colaboradores que participaron en el instrumento realizado en esta investigación manifiestan sentirse muy satisfechos con sus funciones, lo cual determina que la automatización aporta significativamente a la calidad de la experiencia laboral. No obstante, se muestra que la transición de formatos manuales a plataformas digitales de gestión del aprendizaje ha mejorado la trazabilidad.

Para el objetivo específico 3, esta investigación evidencia que la automatización digital representa una oportunidad significativa para optimizar los procesos de reclutamiento y selección en Droguería Proconsumo, especialmente en el momento del filtrado de

currículos y la gestión correcta en las entrevistas. La implementación adecuada de estas herramientas en este apartado ayudara a agilizar la identificación de perfiles adecuados y mejorara la precisión al momento de evaluar tanto el ajuste entre los candidatos y los requisitos de cada puesto.

De manera conjunta, se demuestra que los resultados de esta investigación respaldan que la automatización digital tiene una relación positiva y estadísticamente significativa con la eficiencia en los procesos estudiados en el área de recursos humanos. Los hallazgos evidencian de manera clara que la implementación de herramientas tecnológica no solo permite optimizar la eficiencia a nivel operativo, sino que fortalece la trazabilidad, el aprendizaje y el bienestar de todos los colaboradores. Se observa un nivel alto de satisfacción, lo que refleja que la automatización digital actúa como una herramienta facilitadora y estratégica en la gestión del talento humano, en este sentido Droguería Proconsumo cuenta con una base sólida para profundizar en la digitalización de los procesos interno, aprovechando todas aquellas oportunidades identificadas, principalmente en el filtrado de currículos y el seguimiento del clima organizacional.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Con base a los datos obtenidos en esta investigación, se propones las siguientes recomendaciones con el propósito de optimizar la gestión del área de recursos humanos dentro de Droguería Proconsumo.

Se recomienda la implementación de una plataforma digital ATS, específicamente Zoho Recruit, para automatizar el filtrado de currículos y así mismo mantener un seguimiento centralizado de los candidatos. Este proceso se realiza actualmente de manera manual dentro de Droguería Proconsumo, generando cuellos de botella operativos, tal como esta investigación lo detalle en el capítulo VI, la correcta implementación esta forma en cinco fases, garantizando una transición ordenada y sostenida hacia la digitalización del proceso.

Se sugiere adoptar plataformas que gestionen el aprendizaje para obtener una trazabilidad completa del aprendizaje, esto ayudara a la creación de rutas de formación que estén vinculadas con el desempeño real del colaborador, transformando lo teórico en competencias llevadas a la practicas. Esta recomendación esta alineada con el alcance de la propuesta descrita del capítulo VI, que contempla la digitalización de los procesos de gestión

del talento más allá del reclutamiento.

Por último, se recomienda implementar herramientas de manera periódica que permitan medir la satisfacción laboral, esto le aportara a la empresa informes automáticos e informes inmediatos para la detección temprana de factores que puedan afectar la motivación y retención de sus colaboradores. En concordancia con las medidas de control establecida en el capítulo VI, se propone que estas herramientas sean evaluadas de forma continua para garantizar que los resultados contribuyan efectivamente a la toma de decisiones estratégicas.

## **CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD**

### **6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Implementación de un sistema digital de reclutamiento (ATS), para lograr optimizar el proceso que conlleva la atracción de talento en Droguería Proconsumo.

### **6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta se justifica por la necesidad de Droguería Proconsumo de poder evolucionar un proceso que actualmente se realiza de manera manual, esta propuesta busca llevar a Droguería Proconsumo a un modelo proactivo basado en datos. El proceso manual de currículos genera cuellos de botella que incrementa el tiempo en la contratación, afectando la operatividad en el área de Recursos humanos.

Esta propuesta se basa en la eficiencia operativa, debido a que el filtrado inicial por medio de la automatización permite que el área de recursos humanos dedique menor tiempo a tareas administrativas repetitivas, y puedan tener más enfoque en las evaluaciones de competencias y el ajuste cultural.

También busca centralizar la información, ya que actualmente hay mucha información que se pierde por medio de correos o archivos en físicos, el ATS permitirá a Droguería Proconsumo crear un activo intangible de mucho valor, una base de datos de talentos disponible en todo momento para cualquier tipo de vacantes, esto ayudará a la marca empleadora ya que con el proceso debidamente digitalizado, se podrán ofrecer respuestas más rápidas al candidato, elevando la imagen profesional de la organización.

### **6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA**

El área de recursos humanos como gestor del sistema de Droguería Proconsumo, con el fin de lograr optimizar el proceso de reclutamiento y selección mediante la implementación de herramientas digitales que permitan automatizar actividades operativas.

Esta propuesta contempla, la automatización de procesos de currículos, así mismo la creación de una base digital de datos enfocada en los candidatos, la filtración automatiza de perfiles con base a los requisitos del puesto, organización de perfiles por vacantes, la gestión digital de entrevista y la creación de reportes de candidatos ya evaluados.

La ejecución del sistema ATS permitirá que el área de recursos humanos disminuya el tiempo dedicado a tareas administrativas y puedan dedicar más tiempo en actividades estratégicas como la evaluación de talento, desarrollo empresarial y mejora de la experiencia de los candidatos.

#### OBJETIVOS GENERAL

Optimizar en el área de recursos humanos el proceso de reclutamiento y selección por medio de la ejecución de una plataforma digital que permita manejar de forma automatizada los currículos y el seguimiento de los candidatos.

#### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Automatizar el proceso de gestión de currículos, reduciendo el tiempo que se invierte actualmente al realizar este proceso de manera manual.

Crear una base de datos digital centralizada en los candidatos que apoye el almacenamiento, consulta y actualización de los datos en tiempo real.

Organizar los perfiles de candidatos conforme a las vacantes disponibles, facilitando el seguimiento del proceso de selección.

### **6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO**

#### 6.4.1 DESCRIPCIÓN

La propuesta consiste en la implementación de un sistema de seguimientos de los candidatos (ATS) que ayude a gestionar de manera automatizada el proceso de reclutamiento y selección dentro de la organización.

En la actualidad, algunos procesos vinculados con el reclutamiento se realizan de manera manual, lo cual genera mayores tiempos de administración y una carga operativa significativa para el departamento de recursos humanos, la implementación de un sistema ATS permitirá centralizar la información de cada uno de los candidatos y digitalizar varias etapas del proceso de selección.

Esta propuesta contiene cinco funcionalidades principales, primero el registro de candidatos de manera automática, segundo el filtrado de currículos basado en los requisitos del puesto, tercero la organización de los candidatos por vacantes, cuarto la programación de

entrevistas, y quinto la creación de reportes de los candidatos evaluados.

Este sistema ayudara a mejorar la trazabilidad en los procesos de reclutamiento y así mismo facilitara la toma de decisiones basada en información real estructurada.

#### 6.4.2 DESARROLLO

**Tabla 15 Desarrollo de la propuesta**

<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA</b>	
<b>Fase 1</b>	<b>Evaluación del proceso actual.</b>
<b>Fase 2</b>	<b>Elección de la herramienta digital.</b>
<b>Fase 3</b>	<b>Configuración del sistema.</b>
<b>Fase 4</b>	<b>Capacitación del personal.</b>
<b>Fase 5</b>	<b>Implementación del sistema y seguimiento.</b>

Fuente: Elaboración propia.

La implementación de la propuesta se plantea en las siguientes fases:

**FASE 1: EVALUACION DEL PROCESO ACTUAL:** En esta primera fase se realizará una evaluación del proceso actual de reclutamiento y selección con el objetivo de identificar las actividades que se están realizando de forma manual y determinar las actividades que pueden ser automatizadas.

**FASE 2: ELECCION DE LA HERRAMIENTA DIGITAL:** Se realizó un análisis de las diferentes herramientas ATS que se adapten a las necesidades operativas y presupuestarias de Droguería Proconsumo. A continuación, se presenta la comparación de las tres plataformas evaluadas:

**Tabla 16 Cotizaciones de sistemas ATS**

<b>Criterio de evaluación</b>	<b>Zoho Recruit</b>	<b>Workable</b>	<b>Breezy HR</b>
<b>Idioma del interfaz</b>	Disponible plan gratuito	Prueba de 15 días	Plan gratuito limitado

<b>Plan gratuito / prueba</b>	Desde \$25 USD / usuario	Desde \$149 USD / mes	Desde \$143 USD / mes
<b>Precio aproximado (mensual)</b>			
<b>Integración con plataformas de empleo</b>	Sí (LinkedIn, Indeed, etc.)	Sí	sí
<b>Personalización de flujo de selección</b>	Alta	Alta	Media
<b>Soporte técnico en español</b>	Sí	No	No
<b>Escalabilidad para PYMES</b>	Alta	Media	Media
<b>Facilidad de implementación</b>	Alta	Media	Alta

Fuente: Elaboración propia.

Tras el análisis comparativo de las tres plataformas, se determinó que Zoho Recruit es la opción más adecuada para Droguería Proconsumo por las siguientes razones:

1. Zoho Recruit ofrece la tarifa más competitiva del mercado, con un plan gratuito para un número limitado de usuarios y planes de pago desde \$25 USD.
2. A diferencia de otras plataformas Zoho Recruit cuenta con una interfaz y soporte técnico en idioma español, lo que facilita la adaptación por parte del equipo de trabajo.
3. Zoho Recruit se integra con plataformas de búsqueda de empleo utilizadas en Honduras tales como LinkedIn e Indeed, optimizando la publicación de vacantes y la gestión centralizada de candidatos.

FASE 3: CONFIGURACION DEL SISTEMA: En esta etapa se configurará la

plataforma seleccionada, tomando en cuenta los elementos de creación de perfil de usuario, configuración de vacantes, definición de filtros digitalizados para los candidatos y la integración con aquellos canales de reclutamientos utilizados.

**FASE 4: CAPACITACION DEL PERSONAL:** Se capacitará al área de recursos humanos para garantizar el uso adecuado del sistema para asegurar su correcta implementación en cada etapa.

**FASE 5: IMPLEMENTACION DEL SISTEMA Y SEGUIMIENTO:** Como último paso, se implementará el sistema dentro del proceso de reclutamiento y se llevará a cabo el seguimiento de los resultados obtenidos con el fin de evaluar su efecto en la eficiencia del proceso.

## **6.5 MEDIDAS DE CONTROL**

Se establecen las siguientes medidas de control con el fin de que la propuesta de implementación del sistema digital de reclutamiento (ATS) mantenga un correcto y adecuado funcionamiento para que los colaboradores del departamento de Talento Humano no presenten dificultades o errores al momento de usar el programa. Asimismo, estas medidas permitirán monitorear el funcionamiento del sistema, identificar oportunidades de mejora y optimizar de manera continua el proceso de reclutamiento y selección.

**MONITOREO DEL TIEMPO PROMEDIO DE CONTRATACIÓN:** por medio de la implementación de un sistema digital, logrará reducir significativamente el tiempo de filtrado de currículos para identificar al candidato adecuado para las vacantes en la organización. Para esto, se llevará un registro del tiempo entre la publicación de la vacante hasta la contratación del candidato seleccionado. Al realizar un análisis periódico de este indicador, se logrará determinar si la automatización del proceso está cumpliendo con el objetivo el cual es la optimización de la eficiencia en el proceso de reclutamiento y selección.

**EVALUACIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS FILTRADOS AUTOMATICAMENTE:** a través de esta medida, se busca evaluar la cantidad de candidatos los cuales son filtrados de manera automática por medio del sistema en base a los requisitos establecidos por la vacante. Con esta medida se busca evaluar la efectividad del sistema en la automatización del proceso de selección, de esta manera garantizar que el sistema logre contribuir al identificar con mayor precisión los perfiles que son más adecuados para las

vacantes disponibles.

**SEGUIMIENTO DE LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN:** por medio de esta medida se permitirá evaluar el desempeño general del proceso de selección después de la implementación del sistema digital. Para garantizar la efectividad del sistema se evaluarán aspectos como la organización de la información de cada uno de los candidatos, la facilidad para gestionar las diferentes etapas del proceso de selección y la rapidez con la que se pueden programar entrevistas. Esto ayudará a dar seguimiento del sistema ATS en cuanto a la mejora de gestión del proceso de reclutamiento, incluso, esta medida permitirá identificar ciertos ajustes o mejoras en el uso del sistema para incrementar los beneficios dentro de la organización.

**EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL EQUIPO DE RECURSOS HUMANOS CON EL SISTEMA:** esta última medida se trata sobre el nivel de satisfacción de colaboradores del área de recursos humanos con respecto al sistema implementado. Esto permitirá saber si los colaboradores del área han logrado adaptarse en la utilización de la herramienta tecnológica y si facilita su trabajo. Asimismo, permitirá identificar las dificultades en cuanto al uso de la herramienta y realizar mejoras, e incluso, capacitaciones que garanticen el uso correcto del sistema.

En conclusión, las medidas planteadas anteriormente permitirán un monitoreo constante acerca del funcionamiento del sistema digital de reclutamiento, para así evaluar su impacto en la optimización del proceso de selección en la organización. De igual manera, se facilitaría la toma de decisiones orientadas a la mejora continua en cuanto al uso de herramientas digitales en el área de recursos humanos.

## **6.6 PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

Con el propósito de garantizar una adopción efectiva y sostenida del sistema ATS dentro de la empresa Droguería Proconsumo, se establece el siguiente plan de comunicación interna, el cual busca socializar los objetivos, alcances y beneficios de la propuesta a todos los actores involucrados. Una comunicación oportuna y estructurada es fundamental para reducir la resistencia al cambio, generar compromiso institucional y asegurar que los colaboradores del área de Recursos Humanos y las jefaturas comprendan el rol que desempeñan durante el proceso de implementación.

A continuación, se presenta la siguiente tabla siendo el esquema de socialización interna de la propuesta:

**Tabla 17 Plan de Comunicación Interna**

<b>Audiencia Objetivo</b>	<b>Mensaje Clave</b>	<b>Canal de Comunicación</b>	<b>Responsable</b>	<b>Momento</b>
<b>Gerencia General y Dirección de RRHH</b>	Presentación de la propuesta, justificación estratégica, impacto esperado en eficiencia y costos.	Reunión presencial / Presentación ejecutiva.	Coordinadora de Talento Humano	Fase 1: Antes del inicio de implementación
<b>Equipo del departamento de Talento Humano</b>	Objetivos del sistema ATS, cambios en el flujo de trabajo, roles y responsabilidades en el nuevo proceso.	Reunión de equipo / Taller informativo.	Coordinadora de Talento Humano	Fase 2: Al seleccionar la herramienta
<b>Jefaturas y mandos medios</b>	Impacto en sus áreas, cómo solicitarán vacantes a través del sistema y qué información recibirán.	Correo electrónico institucional + sesión informativa virtual	Coordinadora de Talento Humano	Fase 3: Durante la configuración del sistema
<b>Colaboradores en general</b>	Comunicado sobre la	Correo institucional /	Gerencia de Comunicación	Fase 4: Al momento del

	modernización del proceso de reclutamiento y los beneficios para la organización.	Carteles internos / Intranet	interna	lanzamiento oficial
<b>Nuevos candidatos externos</b>	Información sobre el nuevo proceso digital de aplicación a vacantes.	Portal de empleo / Redes sociales corporativas	Coordinadora de Reclutamiento	Fase 4: Al momento del lanzamiento oficial.

Fuente: Elaboración propia.

El seguimiento del plan de comunicación será responsabilidad de la Coordinadora del departamento de Talento Humano, quien deberá verificar que los mensajes sean transmitidos en los tiempos establecidos y que exista retroalimentación de las audiencias clave antes de avanzar a la siguiente fase de implementación.

### **CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN**

El cronograma de implementación establece una planificación temporal de las actividades indispensables para comenzar el funcionamiento del sistema digital (ATS) en el departamento de Talento Humano en la organización. Este cronograma está estructurado en 5 fases que correspondan a las etapas ya descritas en el apartado de Desarrollo de la propuesta, con el fin de que el cronograma siga un curso organizado y progresivo.

**Tabla 18 Fases de la Propuesta del sistema digital ATS**

<b>Fase</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción de actividad</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<b>1</b>	Diagnóstico del proceso actual	Análisis detallado del proceso actual de reclutamiento y	2 semanas

		selección que utiliza la organización.	
2	Selección de la herramienta tecnológica	Evaluación de las herramientas tecnológicas disponibles que permiten automatizar el proceso de selección.	2 semanas
3	Configuración del sistema	Configuración del sistema para su uso en el proceso de reclutamiento.	3 semanas
4	Capacitación del personal	Capacitación al personal el cual utilizará el sistema en el área de Talento Humano para un uso adecuado del sistema.	1 semana
5	Implementación y seguimiento	Implementación formal del sistema ATS en el área de Talento Humano y se realizará un seguimiento para evaluar su efectividad.	2 semanas

Fuente: Elaboración propia.

## 6.7 PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

Para la implementación del sistema digital de reclutamiento se propone utilizar la plataforma Zoho Recruit en su plan estándar cual tiene un costo aproximado de \$25 mensuales por usuario, equivalente a \$300 anuales. Esta herramienta ofrece funcionalidades como la gestión de candidatos, filtrado automatizado de currículos y

seguimiento del proceso de selección, lo cual la convierte en una opción accesible y funcional para la organización. En la siguiente tabla se mostrarán los costos de forma más organizada.

**Tabla 19 Presupuesto de la herramienta Zoho Recruiter**

Concepto	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
<b>Suscripción ATS (Zoho Recruit Plan Standard)</b>	Plataforma para gestión de candidatos, filtrado automático y seguimiento del proceso	1	\$25 mensual	\$300 anual
<b>Capacitación del personal</b>	Capacitación básica para el uso del sistema ATS	1	\$200	\$200
<b>Implementación del sistema</b>	Configuración inicial del sistema, creación de vacantes y filtros	1	\$300	\$300
<b>Soporte y seguimiento inicial</b>	Acompañamiento durante el uso inicial del sistema	1	\$100	\$100

Fuente: Elaboración propia.

El presupuesto estimado para la implementación del sistema digital (ATS) es de aproximadamente de \$900 o L. 23,834.97 (dependiendo del incremento del dólar en nuestra región). Este costo incluye diferentes aspectos a considerar como la suscripción anual a la plataforma Zoho Recruit en su plan estándar, así como la capacitación del personal, la configuración inicial del sistema y el acompañamiento en su implementación.

Se considera que esta inversión accesible en relación con los beneficios esperados por la plataforma como el filtrado de candidatos, una base de datos de currículos, seguimiento de los candidatos y una buena organización de las vacantes.

## 6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

**Tabla 20 Concordancia de segmentos con la tesis y la propuesta**

Capítulo I			Capítulo V	Capítulo VI	
Título de Investigación	Formulación del problema	Objetivo General	Conclusiones	Título de la propuesta	Objetivos de la propuesta
Automatización de procesos de recursos humanos y su relación con el reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, 2026	¿Cuál es la relación entre el nivel de automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo?	Analizar la relación entre la automatización digital y la eficiencia en los procesos de reclutamiento, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo.	Se determinó que la automatización digital mejora la eficiencia, organización y gestión de los procesos de recursos humanos, identificando debilidades en el reclutamiento manual.	Implementación de un sistema digital de reclutamiento (ATS)	Optimizar el proceso de reclutamiento y selección mediante la automatización de la gestión de candidatos, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco Perú. (2024, julio 1). *¿Qué es el reclutamiento y selección de personal? - Adecco Perú*. <https://www.adecco.com/es-pe/blog/que-es-el-reclutamiento-y-seleccion-de-personal>
- Afsar, B., Badir, Y., & Khan, M. M. (2015). Person–job fit, person–organization fit and innovative work behavior: The mediating role of innovation trust. *The Journal of High Technology Management Research*, 26(2), 105–116. <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2015.09.001>
- Agudelo-Orrego, B. E. (2019). *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia* [Universidad Libre de Cali]. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265460762008>
- Alfaro Vargas, E., & Viquez Céspedes, H. (2018). *Transformando el aula de matemática—Matriz metodológica*. [https://multimedia.uned.ac.cr/pem/transformando\\_matematica/gaveta2.html?p=1](https://multimedia.uned.ac.cr/pem/transformando_matematica/gaveta2.html?p=1)
- Arcega, M. A. C., & Romero, L. (2012). Efectividad de un Curso de Capacitación en un Ambiente Virtual de Aprendizaje. *Revista Complutense de Educación*, 23(1), 89–114. [https://doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2012.v23.n1.39104](https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2012.v23.n1.39104)
- Artigas, W., & Robles, M. (2010). *Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en Universidades Zulianas*. 11(11). <https://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
- Aydé Yrene Pareja Ballón, Paulo Cesar Chiri Saravia, Edgar Abhat Ramírez Vilchez, Carla Lizbeth Segovia Cotrina, & Melissa Sánchez Lume. (2022, julio 20). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2812](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812)
- BID | *Apoyo a la modernización tecnológica de las MIPYMES en Honduras*. (2025, diciembre 4). <https://www.iadb.org/en/project/HO-T1456>
- Carranza, A. (2023, noviembre 30). *Automatización de recursos humanos: Qué es, ventajas y tips* [Blog]. Crehana. <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/automatizacion-de-recursos-humanos>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana.

- Coles, J. W., McWilliams, V. B., & Sen, N. (2001, febrero). *An examination of the relationship of governance mechanisms to performance—Jerilyn W. Coles, Victoria B. McWilliams, Nilanjan Sen, 2001.* journals.sagepub.com. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/014920630102700102>
- Conexión Esan. (2016, octubre 31). *¿Qué es el microentorno y cómo influye en las empresas?* | Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-es-el-microentorno-y-como-influye-en-las-empresas>
- David, F., & David, F. (2020). *Gestión Estratégica: Teoría y Casos: Un enfoque integrado* (13.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171–180.
- Gobierno de Honduras. (2023). *Plan de Gobierno Digital*.
- Hernández, P. L., & González, D. G. R. (s/f). *AJUSTE PERSONA – ENTORNO DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Julio Abel Garcés Moreira, Carlos Alberto López Hernández, Silvia Andrea Andrade Vera, Diana Alexandra Jaramillo García, & Juan Manuel Gómez Mieles. (2025). *LA FUNCIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL PROGRESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: UNA PERSPECTIVA FUNDAMENTADA EN LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS*. 9(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i3.17787](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17787)
- Kimble, C., & Hernández, J. C. P. (2002). *Psicología social de las Américas*. Pearson Educación. [https://www.google.hn/books/edition/Psicolog%C3%ADa\\_social\\_de\\_las\\_Am%C3%A9ricas/gMNR2ib9BIYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=teoria+de+la+equidad+de+adams&pg=PA327&printsec=frontcover](https://www.google.hn/books/edition/Psicolog%C3%ADa_social_de_las_Am%C3%A9ricas/gMNR2ib9BIYC?hl=es-419&gbpv=1&dq=teoria+de+la+equidad+de+adams&pg=PA327&printsec=frontcover)
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Dirección de Marketing* (16.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- María del Mar Hidalgo Cedeño, Miguel Alberto Romero Zambrano, & Vicente Eduardo

- Pazmiño Chica. (2020). *Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas*. 6(10). <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Montoya Bello, M. B. (2021). *Impacto de la inteligencia artificial en los procesos de selección en recursos humanos internacionales* [Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://doi.org/10.20511/USIL.thesis/11230>
- Novaković, N., & Dražeta, L. (2024). Applicant Tracking System: A Powerful Recruiters' Tool. *Proceedings of the International Scientific Conference - Sinteza 2024*, 240–245. <https://doi.org/10.15308/Sinteza-2024-240-245>
- Okatege, P. (2016). *A Review of the Person-job Fit Theory* [Thesis, University of Nairobi]. <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/107056>
- Ortega, O. (2023, noviembre 30). *¿Por qué es clave la transformación digital en recursos humanos?* Betterfly. <https://betterfly.com/blog/por-que-es-clave-la-transformacion-digital-en-recursos-humanos/>
- Pérez, E. (2024). *TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*.
- Ramírez. (2021). *Fuentes Primarias* | PDF. <https://www.scribd.com/document/633321494/Fuentes-primarias>
- Shaping Europe's digital future | Shaping Europe's digital future*. (2022). <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en>
- The CIO Agenda 2026: Master Agility, Risk and Tenacity*. (2025, noviembre 25). Gartner. <https://www.gartner.com/en/articles/cio-agenda>
- The World Economic Forum*. (2023). World Economic Forum. <https://www.weforum.org/>
- Waite, A. M. (2018, abril 27). Examining Experiential Learning and Implications for Organizations [https://www.ijhrdppr.com]. *International Journal of HRD Practice, Policy & Research*. <https://www.ijhrdppr.com/examining-experiential-learning-and-implications-for-organizations/>
- Welcome to SHRM | The Voice of All Things Work*. (2023). <https://www.shrm.org/>

# ANEXOS

## ANEXO 1. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DROGUERÍA PROCONSUMO



### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Claudia Calix

Puesto Laboral: Gerente de Recursos Humanos

Empresa o Institución: Droguería Proconsumo

Dirección principal de la Empresa o Institución:

Colonia Las Torres, Carretera al Batallón, Contiguo a Granitos, Comayagüela, M.D.C. Honduras  
C.A.

Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Francisco Morazán Día: 03 Mes: 12 Año: 2025

Estimado Señora: Claudia Calix

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección Estratégica de Personas. Hemos seleccionado como tema Automatización Digital y su impacto en Reclutamiento y Selección, Capacitación y Clima Organizacional, por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: solicitudes de información sobre datos de la empresa y sondeos de los procesos realizados en el departamento de Recursos Humanos.

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted,

Atentamente,

Marissa Abigail Torres Argeñal

No. de cuenta: 12443098

Eleana Geselle Páez Cantillano

No. de cuenta: 12443057

Por este medio,

(empresa / institución),

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Claudia Calix

(Nombre y sello del Director / Gerente)

claudia.calix@proconsumo.hn

Correo electrónico de Director/Gerente

## ANEXO 2. CARTA DE COMPROMISO DE ASESOR TEMÁTICO



### Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Aldo Craso Zavala Joya Identidad No. 0801196600957,  
Licenciado en Administración de Empresas Con Maestría en Dirección Empresarial.  
Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de  
Maestría denominado Automatización Digital y su relación en reclutamiento y  
selección, capacitación y satisfacción laboral en Droguería Proconsumo, 2026.

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

Marissa Abigail Torres Argeñal

Eleana Gesselle Pagoada Cantillano

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar  
las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo  
de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

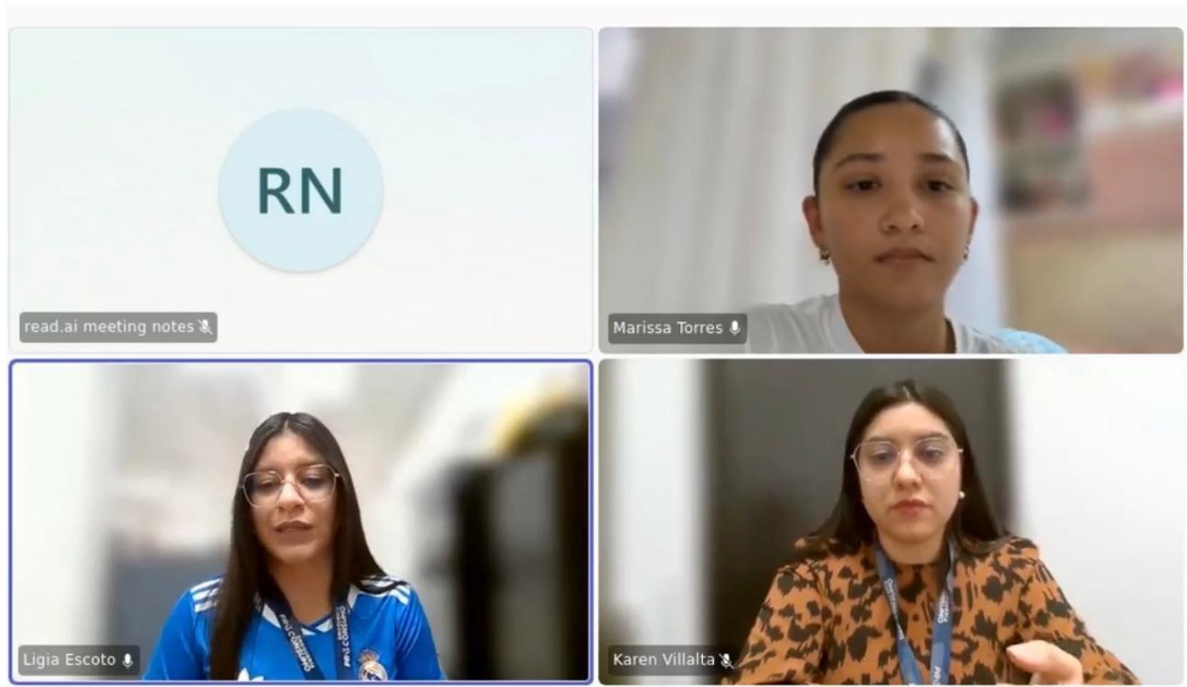
Nombre Aldo Craso Zavala Joya

Número de teléfono/correo electrónico: +504 9995 1993

aldo.zavala@unitec.edu

Firma:

### **ANEXO 3. ENTREVISTA AL ÁREA DE CAPACITACIÓN Y RECLUTAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**



### **ANEXO 4. FORMATOS DE ENTREVISTA PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

Formato para el área de Reclutamiento y Selección

- ¿Cuál es su cargo actual dentro de la empresa?
- ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?
- ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?
- ¿Cuántas capacitaciones ha recibido durante el tiempo que lleva en la empresa?
- ¿Como describiría el proceso de capacitaciones antes de que se implementaran las herramientas tecnológicas?
- ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones?
- ¿Cree que las capacitaciones que le brinda la empresa están acorde a su puesto de trabajo?
- ¿Qué tipos de herramientas tecnológicas se utilizan con mucha frecuencia en las capacitaciones?
- ¿Cree que estas herramientas tecnológicas utilizadas por la empresa en las capacitaciones le ayudan a comprender con facilidad?
- ¿Considera que sus habilidades han mejorado gracias a estas capacitaciones?
- ¿Describe de qué manera estas herramientas tecnológicas han influido en su desempeño?

- ¿Describa de qué manera estas herramientas tecnológicas han influido en su motivación?
- ¿Recomendaciones que daría para mejorar los procesos de capacitación en la empresa?

### Formato para el área de Capacitación

- ¿Cómo describiría el proceso actual de reclutamiento y selección en la empresa?
- ¿Qué herramientas digitales o sistemas automatizados se utilizan en los procesos del área?
- ¿Como fue su proceso de adaptación con las herramientas digitales en los procesos de reclutamiento y selección?
- ¿Desde que se ha utilizado sistemas automatizados en la empresa, ha percibido la reducción de tiempos en sus responsabilidades?
- ¿Qué etapas del proceso considera que han sido más beneficiadas por el uso de la automatización digital?
- ¿Ha presentado dificultades en el manejo de los procesos con el uso de la automatización digital?
- ¿Cree que existe una diferencia en la calidad de candidatos que tiene actualmente a cuando no tenían la automatización digital?
- ¿Cuales han sido las principales ventajas en el uso de la automatización digital en reclutamiento y selección?
- ¿Considera que aun hay pasos en el proceso que pueden ser automatizados para seguir mejorar aun la eficiencia y el tiempo de los procesos?

## ANEXO 5. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Encuesta de Satisfacción Laboral

#### **Instrucciones:**

Lea atentamente cada uno de las afirmaciones e indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación, considerando su experiencia laboral dentro de la empresa.

#### **Escala Likert (1-5):**

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

#### **Datos Generales**

1. Area de trabajo:

Operaciones y Logística

Administración

Talento Humano

Mercadeo

Marcas

IT

Comercial Detalle

Compras e Importaciones

2. Antigüedad en la empresa

Menos de 1 año

1-3 Años

4-6 Años

6-9 años

Más de 10 años

### Edad?

55 o más (maximo)

#### **Tecnología y procesos**

1. Los procesos digitales implementados recientemente son claros y fáciles de utilizar.
2. El uso de tecnología como la IA reduce errores en los procesos laborales.
3. La automatización de procesos ha mejorado la eficiencia de mi trabajo diario.
4. La empresa ha brindado el apoyo necesario para ayudarlo a adaptarse a los cambios tecnológicos.
5. Considero que la automatización contribuye de manera positiva a mi desempeño laboral.
6. El uso de la tecnología en los procesos genera una mejor organización del trabajo.
7. Las herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa facilitan la realización de mis tareas.
8. Me siento satisfecho/a con el nivel de digitalización de los procesos de la empresa.

#### **Condiciones de trabajo**

1. Mi carga laboral es equilibrada gracias a los procesos establecidos.
2. Las condiciones laborales me han permitido realizar mis funciones de una manera adecuada a lo que espera la empresa.
3. Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mis funciones correctamente.
4. La empresa se preocupa por mantener condiciones de trabajo adecuadas.
5. El entorno de trabajo en la empresa ayuda a mi bienestar laboral.
6. Me siento cómodo/a con la organización de las actividades laborales.
7. En general, me siento satisfecho/a con mis condiciones de trabajo en la empresa.

#### **Comunicación**

1. La información que me brinda mi jefe es fácil de comprender.



2. La información que recibo esta completa para realizar mis funciones.
3. Todo tipo de información que recibo es de manera respetuosa.
4. Cuando consulto alguna interrogante, recibo respuestas oportunas.
5. Me siento con la libertad de comunicar algún tipo de problema.
6. La comunicación que viene de parte de la empresa es transparente.
7. Son efectivos los canales de comunicación existentes.
8. La comunicación entre los compañeros de trabajo es buena.

### **Satisfacción general**

1. Me siento satisfecho con mi trabajo
2. Siento que mi esfuerzo es valorado
3. Me siento contenta de ser parte de la empresa
4. Me siento satisfecha con las oportunidades de crecimiento.
5. Estoy satisfecho con mi experiencia laboral dentro de la empresa.
6. Estoy dispuesta a recomendar la empresa con un excelente lugar de trabajo.
7. Estoy cómodo con el ambiente laboral.

## ANEXO 6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR MEDIO DE ALFA DE CRONBACH

Validación Alfa de Cronbach - Excel

Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Aptos Narrow 11 A\* A\*

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos

Persona	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
P4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
P5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
P12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
P13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	48
P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
P19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
P20	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
	0.25	0.39	0.2475	0.2475	0.25	0.3475	0.25	0.2475	0.25	0.25	22.4
											0.9756944

## ANEXO 8. VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS POR MEDIO DEL COEFICIENTE DE PEARSON

Persona	X (Automatización)	Y (Satisfacción Laboral)
P107	3.8750	4.7143
P108	4.0000	3.8571
P109	4.5000	4.7143
P110	4.0000	4.0000
P111	4.3750	4.8095
P112	4.7500	4.6190
P113	4.1250	4.2857
P114	4.1250	4.2381
P115	4.0000	4.0000
P116	4.1250	4.2857
P117	4.3750	4.5714
P118	4.1250	4.7143
P119	4.7500	4.9048
P120	4.0000	4.0476
P121	4.1250	4.2381
P122	3.7500	4.0952
<b>Coefficiente de Pearson (r):</b>	<b>0.842</b>	<b>Correlación positiva muy fuerte</b>
<i>Fórmula utilizada: =COEF.DE.CORREL(B5:B126,C5:C126)</i>		

## ANEXO 9. COTIZACIONES DE SISTEMAS ATS

### Zoho Recruit

zoho.com/es-xl/recruit/pricing.html?src=recruit-header			
GRATIS PARA SIEMPRE	ESTÁNDAR	*MÁS POPULAR*	EMPRESA
<p><b>US\$0</b></p> <p>Gratis para siempre</p> <p><b>PROBAR GRATIS</b></p>	<p><b>US\$20.84</b></p> <p>/usuario/mes con facturación anual</p> <p><b>PROBAR GRATIS</b></p>	<p><b>US\$41.67</b></p> <p>/usuario/mes con facturación anual</p> <p><b>PROBAR GRATIS</b></p>	<p><b>US\$62.50</b></p> <p>/usuario/mes con facturación anual</p> <p><b>PROBAR GRATIS</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos básicos de dotación de personal para reclutadores independientes o agencias de contratación emergentes.</li> <li>1 trabajo activo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos esenciales sobre dotación de personal para agencias o empresarios que buscan atender a más clientes.</li> <li>100 trabajos activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotación de personal con inteligencia artificial para obtener coincidencias mejores y más rápidas.</li> <li>250 trabajos activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dotación de personal premium para automatización personalizada y masiva.</li> <li>750 Trabajo activo</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anuncios laborales gratis</li> <li>Gestión de candidatos</li> <li>Gestión de correos electrónicos</li> <li>Programación de entrevistas</li> <li>Asistencia continua en días hábiles</li> </ul>	<p>Incluye todas las características del plan <b>Gratis+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Obtención de candidatos</li> <li>Páginas premium de anuncios laborales</li> <li>Contratación desde redes sociales</li> <li>Gestión de curriculums</li> <li>Gestión del proceso de selección</li> <li>Flujo de talentos</li> <li>Informes y paneles estándares</li> <li>Más de 50 integraciones</li> </ul>	<p>Incluye todas las características del plan <b>Estándar+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coincidencia de candidatos de AI</li> <li>Análisis avanzado</li> <li>Informes y paneles personalizados</li> <li>Portal de candidatos</li> <li>Selección y evaluaciones</li> <li>Verificaciones de antecedentes</li> <li>Control de seguridad avanzado</li> <li>Reglas de asignación</li> <li>SMS y PhoneBridge</li> </ul>	<p>Incluye todas las características del plan <b>Profesional+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones y perfiles personalizados</li> <li>Funciones y botones personalizados</li> <li>Portales del cliente</li> <li>Portales de dotación de personal</li> <li>Reglas de diseño</li> <li>Pestañas web</li> <li>Blueprint</li> <li>Gestión de territorios</li> <li>Reglas de asignación avanzadas</li> <li>Respuestas automáticas</li> </ul>

Los impuestos locales (IVA, impuesto sobre bienes y servicios, etc.) se cobrarán de manera adicional con respecto a los precios que se mencionaron.

### Workable

# Pick your plan

Fair, transparent, pricing for your complete Recruiting and HR solution.

Request a demo →

Start a free trial →

Standard	Premier	Enterprise
BUNDLE RECRUITING AND HR TO SAVE UP TO 20%		
<p><b>\$299</b> /month <b>\$3,588</b> /year</p> <p>MONTHLY <b>ANNUALLY - SAVE 20%</b></p> <p>1 - 20 employees</p>	<p><b>\$599</b> /month <b>\$7,188</b> /year</p> <p>PAY ANNUALLY</p> <p>1 - 20 employees</p>	<p><b>\$719</b> /month <b>\$8,628</b> /year</p> <p>PAY ANNUALLY</p> <p>1 - 20 employees</p>
<p><b>Recruiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Candidate sourcing suite</li> <li>Applicant tracking system</li> <li>Unlimited active jobs</li> <li>Hiring plan</li> <li>5 native language options</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Addons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Testing <b>+ \$89<sup>est</sup></b></li> <li>Video interviews <b>+ \$109<sup>est</sup></b></li> <li>Assessments <b>+ \$59<sup>est</sup></b></li> <li>Referrals</li> </ul>	<p><b>Recruiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Candidate sourcing suite</li> <li>Applicant tracking system</li> <li>Unlimited active jobs</li> <li>Hiring plan</li> <li>5 native language options</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Included</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Testing ✓</li> <li>Video interviews ✓</li> <li>Assessments ✓</li> <li>Referrals ✓</li> </ul>	<p><b>Recruiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Candidate sourcing suite</li> <li>Applicant tracking system</li> <li>Unlimited active jobs</li> <li>Hiring plan</li> <li>5 native language options</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Included</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Testing ✓</li> <li>Video interviews ✓</li> <li>Assessments ✓</li> <li>Referrals ✓</li> </ul>
<p><b>HR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HR information system</li> <li>Employee onboarding</li> <li>Time off management</li> <li>Time tracking</li> <li>E-signatures for company files</li> <li>Payroll preparation</li> <li>Payroll integrations</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Addons</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance reviews <b>+ \$39<sup>est</sup></b></li> </ul>	<p><b>HR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HR information system</li> <li>Employee onboarding</li> <li>Time off management</li> <li>Time tracking</li> <li>E-signatures for company files</li> <li>Payroll preparation</li> <li>Payroll integrations</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Included</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance reviews ✓</li> </ul>	<p><b>HR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HR information system</li> <li>Employee onboarding</li> <li>Time off management</li> <li>Time tracking</li> <li>E-signatures for company files</li> <li>Payroll preparation</li> <li>Payroll integrations</li> <li>Custom report builder</li> <li>Additional permission sets</li> </ul> <p><b>Included</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Performance reviews ✓</li> </ul>
<p><b>Included in all plans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Self-service employee profiles</li> <li>Searchable company files</li> <li>Employee directory</li> <li>Org chart</li> </ul>	<p><b>Included in all plans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Self-service employee profiles</li> <li>Searchable company files</li> <li>Employee directory</li> <li>Org chart</li> </ul>	<p><b>Included in all plans</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Self-service employee profiles</li> <li>Searchable company files</li> <li>Employee directory</li> <li>Org chart</li> </ul>
<p><b>Advanced features &amp; services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Single sign-on support</li> <li>Priority support</li> </ul>	<p><b>Advanced features &amp; services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Single sign-on support</li> <li>Priority support</li> </ul>	<p><b>Advanced features &amp; services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Single sign-on support</li> <li>Priority support</li> </ul>

Ready to buy? Start a trial to purchase in your account.

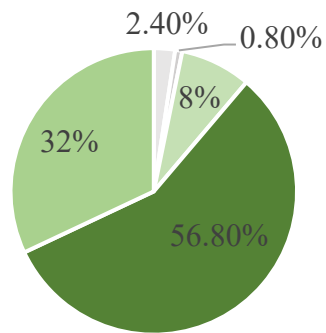
The 15-day trial includes the complete feature set of the Standard plan. No credit card required.

Free Forever 
Most Popular

Free Forever		Most Popular	
<p><b>Bootstrap</b></p> <p><b>Free!</b></p> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block;">Get Started</p> <p><b>This plan includes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unlimited Users</li> <li>- Unlimited Candidates </li> <li>- Branded Career Site </li> <li>- Distribute to 50+ Job Boards </li> <li>- GDPR Compliance &amp; Automation </li> <li>- Multi-Language Support </li> <li>- World-class Resume Parsing </li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Optional Add-ons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breezy Intelligence </li> <li>SMS/Text Messaging </li> <li>Onboard </li> <li>Perform </li> <li>Expert Training </li> </ul> </div> <p style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block; margin-top: 10px;">Get Started</p>	<p><b>Startup</b></p> <p><b>\$157/mo</b></p> <p style="background-color: #007bff; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block;">Get Started</p> <p><b>Bootstrap Features, plus...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Background Screening Integrations </li> <li>- Candidate Automations </li> <li>- Candidate Questionnaires </li> <li>- Customizable Recruiting Pipelines </li> <li>- EEOC / OFCCP Reporting </li> <li>- Email &amp; Calendar Integration </li> <li>- iOS &amp; Android Mobile Apps </li> <li>- Interview Self-Scheduling </li> <li>- Live Video Meetings </li> <li>- Multi-factor Authentication </li> <li>- Real-Time Analytics &amp; Reporting </li> <li>- Slack Integration </li> <li>- Task Management </li> <li>- Video Assessments </li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Optional Add-ons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breezy Intelligence </li> <li>SMS/Text Messaging </li> <li>Onboard </li> <li>Perform </li> <li>Expert Training </li> </ul> </div>	<p><b>Growth</b></p> <p><b>\$273/mo</b></p> <p style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block;">Get Started</p> <p><b>Startup Features, plus...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Automated Reference Checking </li> <li>- Customizable Interview Guides </li> <li>- Customizable Scorecards </li> <li>- Employee Referrals </li> <li>- eSignatures </li> <li>- External Recruiter Support </li> <li>- Hello  Messenger </li> <li>- Multiple Location for Positions </li> <li>- Multiple Recruiting Pipelines </li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Optional Add-ons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breezy Intelligence </li> <li>SMS/Text Messaging </li> <li>Onboard </li> <li>Perform </li> <li>Expert Training </li> </ul> </div> <p style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block; margin-top: 10px;">Get Started</p>	<p><b>Business</b></p> <p><b>\$439/mo</b></p> <p style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block;">Get Started</p> <p><b>Growth Features, plus...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advanced Questionnaires (Multi-Path) </li> <li>- Assessment Integrations </li> <li>- Candidate Comparison </li> <li>- Candidate Nurture Campaigns </li> <li>- Custom Roles &amp; Permissions </li> <li>- Department List </li> <li>- HRIS Integrations </li> <li>- Job Approvals </li> <li>- Offer Approvals </li> <li>- Offer Management </li> <li>- Tag Locking </li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Optional Add-ons:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breezy Intelligence </li> <li>SMS/Text Messaging </li> <li>Onboard </li> <li>Perform </li> <li>Expert Training </li> </ul> </div> <p style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 15px; padding: 5px 20px; display: inline-block; margin-top: 10px;">Get Started</p>

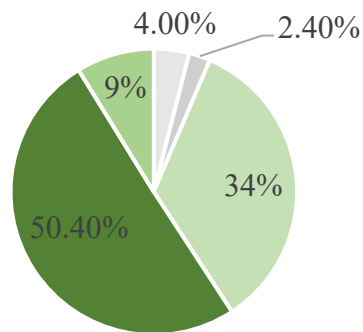
**ANEXO 10. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Los procesos digitales implementados recientemente son claros y fáciles de utilizar.



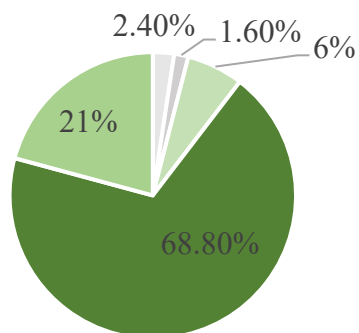
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

El uso de tecnología como la IA reduce errores en los procesos laborales.



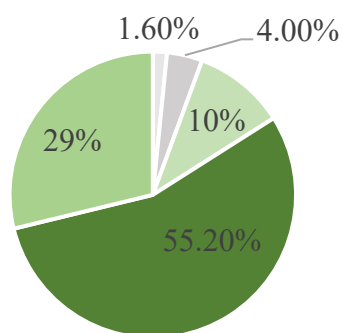
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La automatización de procesos ha mejorado la eficiencia de mi trabajo diario.



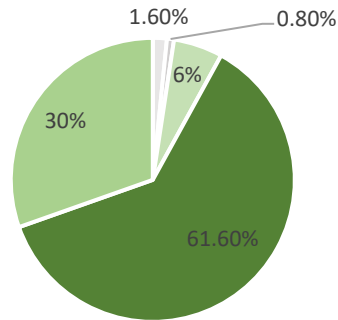
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La empresa ha brindado el apoyo necesario para adaptarme a los cambios tecnológicos.



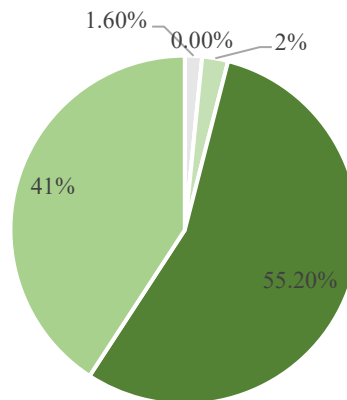
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Considero que la automatización contribuye de manera positiva a mi desempeño laboral.



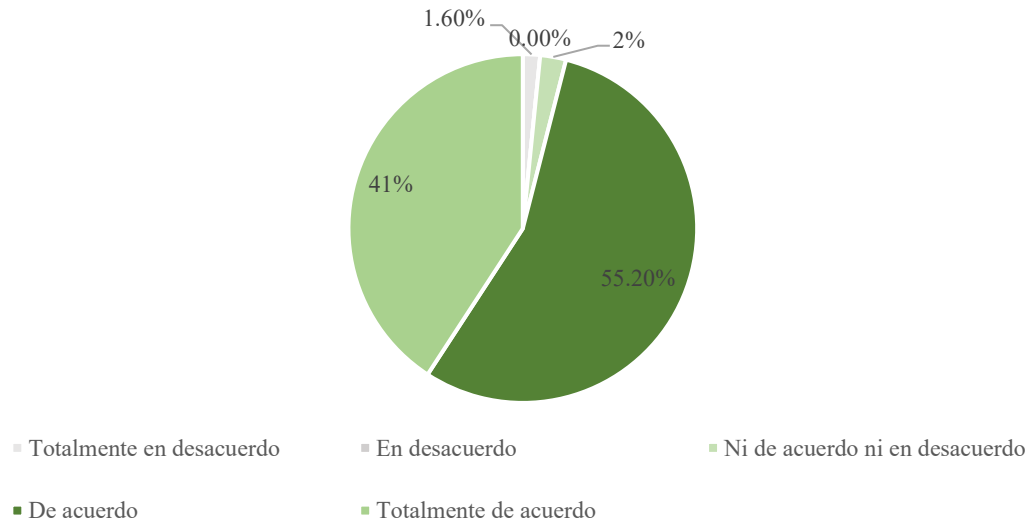
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

El uso de la tecnología en los procesos genera una mejor organización del trabajo.

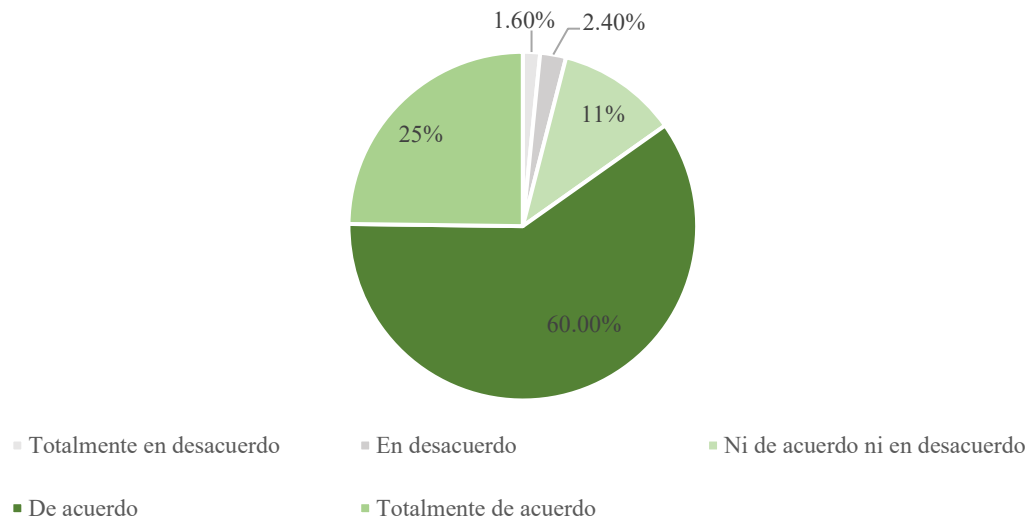


- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

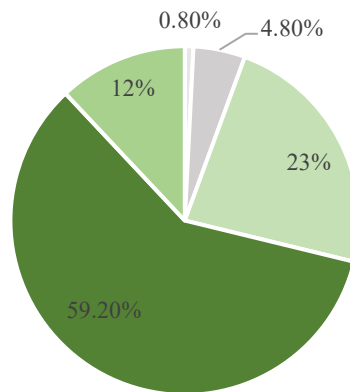
Las herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa facilitan la realización de mis tareas.



Las herramientas tecnológicas utilizadas en la empresa facilitan la realización de mis tareas.

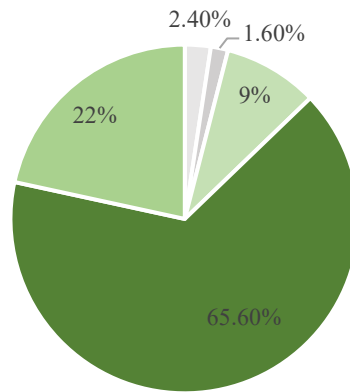


Mi carga laboral es equilibrada gracias a los procesos establecidos.



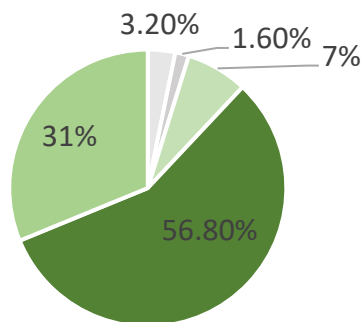
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Las condiciones laborales me han permitido realizar mis funciones de manera adecuada.



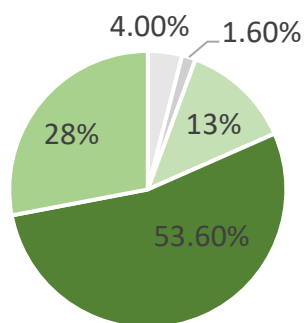
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mis funciones correctamente.



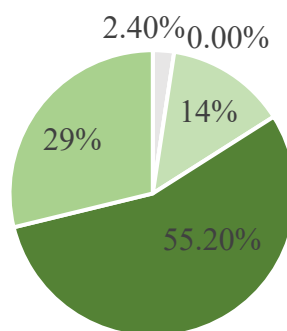
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La empresa se preocupa por mantener condiciones de trabajo adecuadas.



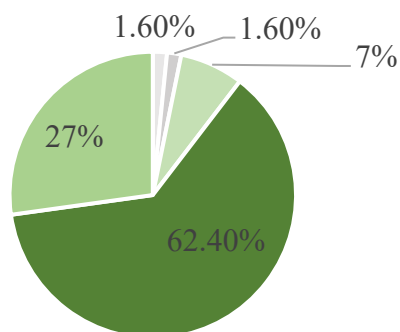
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La empresa se preocupa por mantener condiciones de trabajo adecuadas.



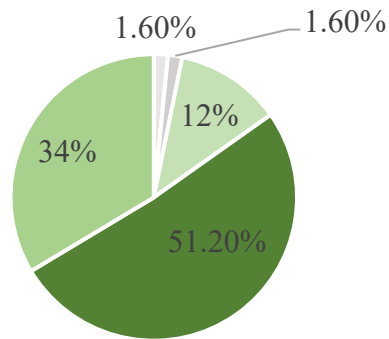
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me siento cómodo/a con la organización de las actividades laborales.



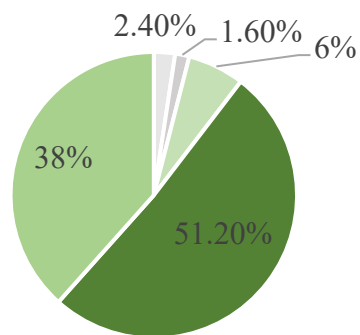
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En general, me siento satisfecho/a con mis condiciones de trabajo en la empresa.



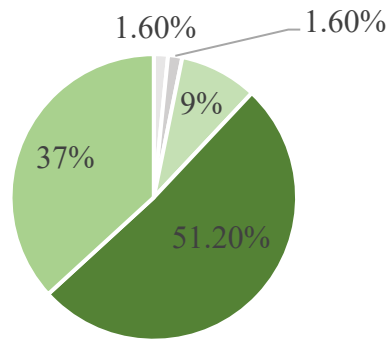
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La información que me brinda mi jefe es fácil de comprender.



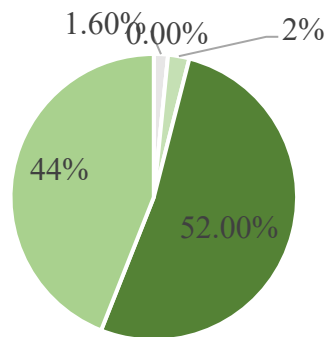
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La información que recibo está completa para realizar mis funciones.



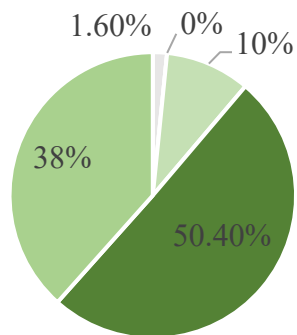
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La información que recibo es transmitida de manera respetuosa.



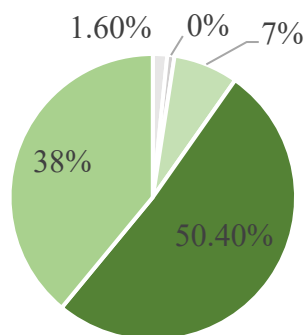
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Cuando consulto alguna interrogante, recibo respuestas oportunas.



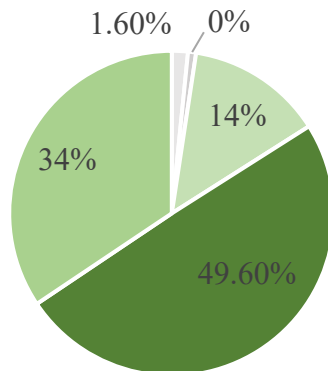
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me siento con la libertad de comunicar algún tipo de problema.



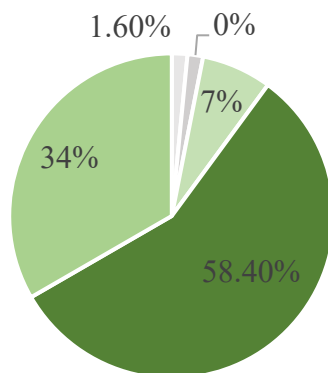
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La comunicación por parte de la empresa es transparente.



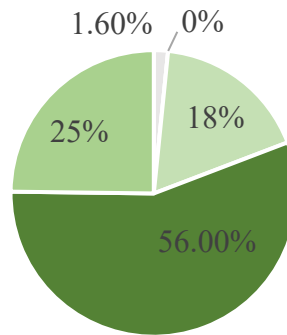
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Son efectivos los canales de comunicación existentes



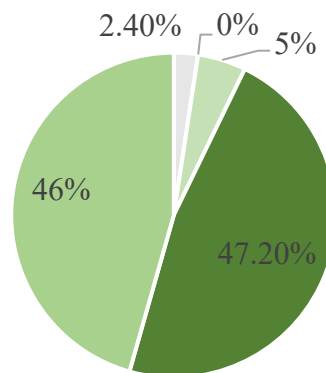
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

La comunicación entre los compañeros de trabajo es buena.



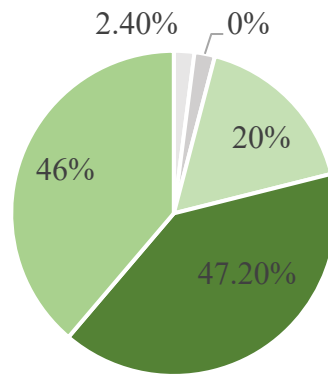
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me siento satisfecho/a con mi trabajo.



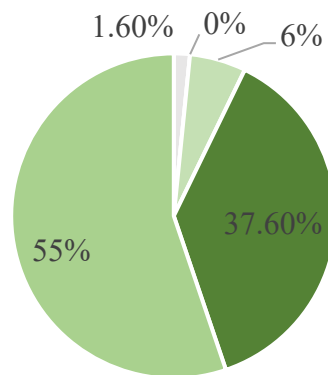
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

### Siento que mi esfuerzo es valorado.



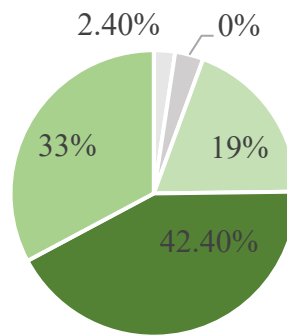
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

### Me siento contento de ser parte de la empresa.



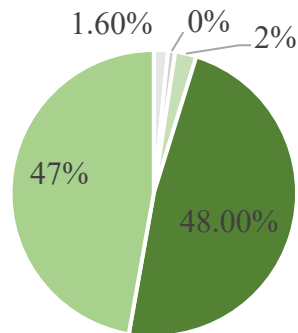
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Me siento satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento.



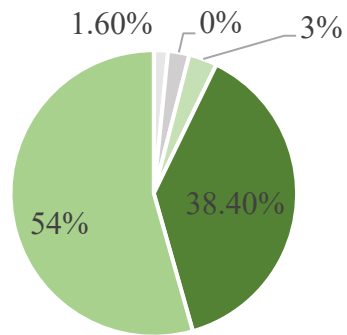
- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo

Estoy satisfecho/a con mi experiencia laboral dentro de la empresa.



- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo

Estoy dispuesto/a a recomendar la empresa como un excelente lugar para trabajar.



- Totalmente en desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo