



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE MEJORA PARA SELECCIÓN DE  
PERSONAL, EN EL ÁREA DE ADMISIÓN DE  
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
AGUA CRISTAL C.A**

Autora:

**Narváez Pérez Nelly Estefanía**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2018**



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo con mucho amor a Dios por guiarme siempre, llenarme de fuerzas, sabiduría, mucha responsabilidad y sobre todo dedicación en cada instantante, para seguir en pie con mi meta y alcanzar lo que más anhelo.

A mis padres con todo el cariño por apoyarme siempre, esforzándose día a día, brindándome su apoyo incondicional, queriendo lo mejor para mí, nunca me dieron la espalda a pesar de sin números de complicaciones, lo que más anhelaban es que continuara estudiando.

A mi novio que estuvo pendiente de mí durante este largo recorrido de aprendizaje, ayudándome cuando se me complicaba alguna tarea, dándome consejos para que luche y que no decaiga.

Gracias Amigos por extenderme la mano cuando necesitaba información y despejarme mis dudas.

**Narváez Pérez Nelly Estefanía**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por llenarme de sabiduría, permitiéndome seguir adelante con mis estudios.

A los docentes por compartirme cada uno de sus conocimientos obtenido durante lo largo de su carrera profesional, que de una u otra forma me ayudaron a crecer no solo como estudiantes si no como persona.

Gracias al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por preocuparse por cada uno de sus estudiantes y ofrecernos los mejor.

Al Dr. Simón Alberto Illescas Prieto, que con sus conocimientos me dió las pautas necesarias para desarrollar este proyecto.

**Narváez Pérez Nelly Estefanía**



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el proceso de selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano, de la empresa Agua Cristal C.A, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

**Narváez Pérez Nelly Estefanía**

Tutor:

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Narváez Pérez Nelly Estefanía** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nelly Estefanía Narváez Pérez

**Nombre y Apellido del Autor**

\_\_\_\_\_

**Firma**

**No. de cédula:** 095528108-4



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

---

**Nombre y Apellidos del Colaborador**  
**CEGESCYT**

---

**Firma**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Portada .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación ...	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tabla .....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
Planteamiento del Problema .....	1
Ubicación del Problema en un Contexto .....	4
Delimitación del Problema .....	5
Formulación del Problema.....	5
Variables de la Investigación.....	5
Evaluación del Problema .....	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivos Generales .....	7
Interrogantes de la Investigación.....	7
Justificación e Importancia .....	8

<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes Históricos.....	11
Antecedentes Referenciales.....	16
Fundamentación Legal.....	19
Variables de la Investigación.....	25
Definiciones Conceptuales.....	26
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
Datos de la Empresa.....	31
Organigrama.....	32
Diseño de la Investigación.....	34
Tipos de Investigación.....	37
Población y Muestra.....	38
Población Finita.....	39
Muestra.....	41
Muestra Estratificada.....	42
Métodos y Técnicas de Investigación.....	42
Métodos de Investigación.....	42
Procedimiento de la Investigación.....	44
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>46</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos.....	46
Plan de Mejoras.....	66
Cronograma.....	68
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Bibliografías.....	71
Anexos.....	



## ÍNDICE DE TABLA

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Tabla 1: Coyuntura .....	5
Tabla 2: Variante .....	5
Tabla 3: Valoración.....	6
Tabla 4: Ocupación.....	33
Tabla 5: Prototipos.....	37
Tabla 6: Universo.....	39
Tabla 7: Procedimiento.....	44
Tabla 8: Gestión .....	46
Tabla 9: Selección .....	47
Tabla 10: Trabajadores.....	48
Tabla 11: Función .....	49
Tabla 12: Información .....	50
Tabla 13: Puesto.....	51
Tabla 14: Capacitación .....	52
Tabla 15: Habilidades .....	53
Tabla 16: Compromiso .....	54
Tabla 17: Retroalimentación.....	55
Tabla 18: Puntualidad.....	56
Tabla 19: Área .....	57
Tabla 20: Verificación .....	58
Tabla 21: Comportamiento .....	59
Tabla 22: Responsabilidad .....	60
Tabla 23: Planificación.....	61
Tabla 24: Conocimientos .....	62
Tabla 25: Opiniones.....	63
Tabla 26: Comunicación .....	64
Tabla 27: Propósito.....	66
Tabla 28: Programa.....	667
Tabla 29: Agenda .....	68
Tabla 30: Finanzas .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Gráfico 1: Gestión .....	46
Gráfico 2: Selección.....	47
Gráfico 3: Trabajadores .....	48
Gráfico 4: Función .....	49
Gráfico 5: Información .....	50
Gráfico 6: Puesto .....	51
Gráfico 7: Capacitación .....	52
Gráfico 8: Habilidades .....	53
Gráfico 9: Compromiso.....	54
Gráfico 10: Retroalimentación .....	55
Gráfico 11: Puntualidad .....	56
Gráfico 12: Área.....	57
Gráfico 13: Verificación.....	58
Gráfico 14: Comportamiento .....	59
Gráfico 15: Responsabilidad .....	60
Gráfico 16: Planificación .....	61
Gráfico 17: Conocimientos .....	62
Gráfico 18: Opiniones .....	63
Gráfico 19: Comunicación .....	64



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **Tema:**

Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.”

**Autora:** Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

#### **Resumen**

**El proyecto de investigación basado en la empresa Agua Cristal C.A., dedicada a la venta de botellones de agua, botellas de agua, entre otros, en estos últimos años se ha visto un poco afectada por la inadecuada selección de personal, efectuada en el área de admisión de Talento Humano, ya que al momento de poner en funcionamiento la selección del personal, no solicitan las referencias y documentos necesarios para los puestos vacantes que existen en el momento de la postulación, por esa razón la empresa se ve un tanto perjudicada, ya que las personas seleccionadas para dicho puesto de trabajo tienen desconocimiento de la labor que van a ejercer dentro del establecimiento, por lo que puede existir una pérdida, mala producción o mal manejo de máquinas por dichos motivos, el propósito de este proyecto de investigación está encaminado a la contribución de un plan de mejora, para la etapa de la selección del personal, con el fin de que la empresa logre alcanzar los objetivos deseados y pueda obtener mejor rentabilidad en sus ventas con el personal idóneo, todo lo antedicho se va a proporcionar por medio de un planteamiento a los encargados del área de admisión de Talento Humano con una posibilidad de solución tanto para la empresa, como para los encargados del área, de manera que vendría hacer una capacitación sobre la selección del personal, debido a que el área de Talento Humano es uno de los factores más importantes dentro de una organización. Los métodos de investigación utilizados fueron el método de observación y científico.**

Selección

Personal

Área

Admisión



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **Tema:**

Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.”

**Autora:** Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

#### **Abstract**

The research project based on the company Agua Cristal CA, dedicated to the sale of water bottles, water bottles, among others, in recent years has been somewhat affected by the inadequate selection of personnel, carried out in the area of admission of Human Talent, since at the moment of putting into operation the personnel selection, they do not request the references and necessary documents for the vacant positions that exist at the time of the application, for that reason the company is somewhat damaged, since that the people selected for this job have no knowledge of the work they will do within the establishment, so there may be a loss, poor production or poor handling of machines for these reasons, the purpose of this research project is on track to the contribution of an improvement plan, for the stage of the selection of the personnel, in order that the company achieves the objectives desired and can obtain better profitability in their sales with the appropriate personnel, all the above is going to be provided by means of an approach to those in charge of the area of admission of Human Talent with a possibility of solution for both the company, as for those in charge of the area, so that there would be a training on the selection of personnel, because the area of Human Talent is one of the most important factors within an organization. The research methods used were the observation and scientific method.

Selection

Personnel

Area

Admission

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En un estudio realizado (Barceló, 2016) dice que:

Cerca del 90% de los fallos en la contratación de personal, se producen al no hacer un buen proceso de selección y no definir con eficacia las competencias personales o técnicas de los candidatos que se buscan. El costo de una mala contratación puede ascender al doble del salario anual de una persona más los beneficios. La selección de personal es fundamental para crear un equipo competitivo y aportar valor a la empresa, por ello, debe ser un pilar importante dentro de cualquier estrategia empresarial. Después de años de estudios sobre el cerebro y las emociones, hoy sabemos que tanto el Componente Emocional como la Inteligencia son importantes para el éxito en el puesto de trabajo; si selecciona personal sin tener en cuenta las competencias necesarias para cubrir el puesto de la empresa, casi seguro que surgirán problemas de adaptación e integración. (Pág. 1)

Esto nos indica que las empresas, para que puedan lograr todo lo planteado o los objetivos establecidos por los superiores, es muy necesario tener en consideración que tan importante es el proceso de selección para que cuando este se realice se pueda dar de la manera más adecuada.

Es decir que para que un proceso de selección se realice de la manera más adecuada, los encargados deben revisar minuciosamente cada detalle de los postulantes.

Algo muy importante que las empresas deben tomar en cuenta es que una mala contratación puede afectar tanto externo como interno en la organización.

En la actualidad es de mucha importancia que los trabajadores se sientan conforme con su puesto de trabajo, ya que de esa forma los empleados podrán aportar de manera eficaz con ideas que sean factibles para las organizaciones y de esa misma manera realizar con eficiencia su trabajo.

Es por ese motivo que cuando se lleve a cabo la contratación de personal, los encargados de realizar la selección de los mismos deberán tener los conocimientos adecuados para dicho proceso, debido a que en varias ocasiones las empresas se pueden ver afectadas por la mala contratación de personas no calificadas para la labor que van a ejercer y es por esa razón que surge la escasa productividad e inadecuada comercialización de los productos o servicios que ofrecen a nivel nacional e internacional.

En los tiempos actuales dentro de las organizaciones se ha dado una gran demanda debido a la inadecuada selección, por lo cual algunas empresas afectadas optan por cerrar.

Como consecuencias de la inadecuada selección de personal por parte del área admisión Talento Humano se da lo siguiente:

- Insatisfacción de la persona contratada con su puesto de trabajo.
- Descoordinación al realizar las actividades.
- Retraso en la Productividad.
- Gastos Imprevistos.
- Baja Rentabilidad.
- Clima Laboral inadecuado.

La empresa Agua Cristal C.A., es una de las organizaciones que está pasando por estos inconvenientes, ya que en los últimos años se ha ido dando un problema de la inadecuada selección de personal en el área de

admisión Talento Humano y que incidencias hay en el proceso de selección.

Uno de los motivos por el cual se puede dar estos problemas en la empresa es porque la tecnología ha ido avanzando y desconocen de los procesos de selección que hoy en día se pueden dar vía online esto se da debido a que el personal no es capacitado para obtener nuevos conocimientos al momento de realizarse el proceso de selección y esto trae como consecuencias diversas anomalías en el entorno interno y externo de la organización afectando en la rentabilidad y en diversos aspectos negativos.

Las organizaciones siempre deben tener claro que las capacitaciones son importantes en la actualidad por diversos motivos por el cual este pasando la organización, cabe recalcar que toda capacitación requiere gastos que en ocasiones el empleador puede pensar que esos gastos son innecesarios porque no va haber ninguna solución, pero es todo lo contrario una capacitación es una inversión que dará beneficios a la empresa y a sus colaboradores.

La capacitación hará que los trabajadores del área sean más hábiles y ágiles al desarrollar sus aptitudes para lograr lo deseado y actitudes necesarias para el mejor desempeño laboral, debido a que transcurriendo los días todo va evolucionando.

Cuando se dé la capacitación para el personal encargado del área de admisión Talento Humano, tendrán diversos puntos de vista para la contratación de personal, ya que gracias a la capacitación podrán implementarse para el proceso de selección varias ideas, estrategias, evaluaciones, entre otros.

Y a medida que va transcurriendo el tiempo se van a poder dar cuenta que por medio de lo impartido en la capacitación la empresa ha ido mejorando y que debido a la labor que estaban ejecutando no era la más acertada dentro de la empresa.

## **Ubicación del Problema en un Contexto**

La empresa Agua Cristal C.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en el Km 15 ½ Vía Daule, entrando por la Big Cola. Agua Cristal, se encuentra en el mercado de consumo masivo hace 38 años ofreciendo su producto de alta calidad y tiene un total de 56 trabajadores.

Dentro de sus actividades esta la producción y comercialización de sus productos, como los botellones de 20 litros de agua, las galoneras de cuatro litros y las botellas de 500 ml.

En los últimos años el área de admisión de Talento Humano, no ha estado desempeñando bien su labor al momento de seleccionar a los trabajadores para los diferentes puestos de trabajos, por lo que esto ha ocasionado ingresos bajos ya sea porque desconocen del puesto que van a ejercer o también se da por escasa experiencia laboral.

## **Situación Conflicto**

Se realizó un diálogo con un colaborador de la empresa y mencionó que el área de admisión de Talento Humano, no tienen los conocimientos necesarios para ejercer la selección de personal por tal motivo se ve afectada la empresa.

Para resolver este conflicto una de las posibles soluciones tanto para la empresa, como para los encargados del área, vendría hacer que ellos tengan capacitaciones sobre la selección del personal, debido a que el área de Talento Humano es uno de los factores más importantes dentro de una organización.

Y otra solución al conflicto que atraviesa la empresa es de elegir a postulantes que tengan muy buenas experiencias laborales, además que sea el candidato indicado para el puesto vacante y las cartas de referencias que sean originales de la empresa que la emite, ya que en ocasiones no son reales, por dicha razón el reclutamiento y la selección debe de ser exhaustiva para así proceder a la contratación.



**Tabla 1** **Coyuntura**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección de empleados sin referencia.</li><li>• Personal inadecuado para realizar el cobro.</li><li>• Inadecuada distribución de los trabajadores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitado desempeño en la producción de la empresa.</li><li>• Perdida de la ganancia, es decir hay un déficit.</li><li>• Escasa motivación en el área que se desempeña.</li></ul>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

### **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración de Empresas

**Área** : Talento Humano

**Aspectos:** Selección, Personal, Área, Admisión

**Tema** : Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo incide el proceso de selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano, de la empresa Agua Cristal C.A, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

### **Variables de la Investigación**

**Tabla 2** **Variante**

<b>Variable Independiente</b>	Selección Personal
<b>Variable Dependiente</b>	Área Admisión

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## Evaluación del Problema

**Tabla 3**

### **Valoración**

<b>Delimitado</b>	El problema es como incide el proceso de selección de personal, en el área de admisión Talento Humano, lo que significa evaluar al personal del área para de esa manera poder sacar conclusiones, darnos cuenta que es lo que están realizando mal y si por ese motivo se ve perjudicada la empresa, para de esa forma proponerles el plan de mejora.
<b>Claro</b>	Está dando a entender de manera clara que se necesita un plan de mejora para la selección de personal, uno de ellos sería una capacitación esto ayudará y servirá para que la empresa no siga decreciendo por la inadecuada selección.
<b>Evidente</b>	Las actividades que se van a utilizar son para mejorar la selección de personal, de esta manera obtendrán una mejor selección, se generaría una excelente productividad y comercialización de los productos.
<b>Concreto</b>	Es concreto porque se redacta de manera precisa el problema y es acorde para resolver de manera eficaz el problema que está pasando en la empresa.
<b>Relevante</b>	Es importante porque se brindara una solución que sea de beneficio para la empresa.
<b>Original</b>	Es original porque ayudara a mejorar el desempeño del área con diversas fuentes.

<b>Factible</b>	Es fácil de realizar siempre y cuando las personas que estén en el área de admisión Talento Humano estén a disposición, esto dará mejores resultados para la empresa.
<b>Variabes</b>	Se identifica de manera exacta las variables, presentadas en el problema planteado por el cual pasa la empresa.

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivos Generales**

- Fomentar un plan de mejora en la empresa Agua Cristal C.A, para la excelente selección del personal, en el área de admisión.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente la selección de personal, en el área de admisión.
- Diagnosticar el modelo de selección utilizado en la empresa.
- Proponer un plan de mejora de capacitación en selección de personal, del área de admisión.

## **Interrogantes de la Investigación**

1. ¿Cómo afecta a la empresa la inadecuada selección del personal y porque?
2. ¿Cómo se capacitaría al área de admisión Talento Humano para la correcta selección?
3. ¿Qué estrategias se implementaría para mejorar la selección de personal?

## **Justificación e Importancia**

Se debe tener en cuenta que el capital humano es un componente principal para las organizaciones, ya que es el encargo de llevar la empresa al éxito, porque siempre están dispuestos a aportar sus conocimientos que sean de gran ayuda para la organización.

Por eso al momento de que se ponga en funcionamiento la selección de personal en el área de admisión Talento Humano se debe tener muchos aspectos en consideración para realizar una correcta selección, ya que Talento Humano es uno de los pilares fundamentales para que la empresa logre los objetivos deseados y por ende la selección de personal es indispensable para la empresa ya que es uno de los papeles más importantes que tiene el área de admisión Talento Humano.

Por eso cuando se dé el periodo de selección se debe tener en cuenta los procesos a seguir, estos son:

- Reclutamiento
- Selección
- Contratación

Por esta razón en la investigación realizada, la empresa Agua Cristal C.A, está pasando por una selección del personal inadecuada, es decir tienen desconocimiento de los pasos a seguir al momento de realizar la selección del personal y esto da como resultado trabajadores que desconocen del puesto en el cual se van a desempeñar o no se sienten a gusto.

Este proyecto de investigación se desarrolló ya que existe una necesidad al momento de la selección de personal en la empresa Agua Cristal C.A, por tal motivo se formuló un plan de mejora para la selección de personal.

Los beneficiarios de este proyecto de investigación serían el área de Talento Humano, ya que ayudaría a mejorar favorablemente la calidad de

selección de personal y la empresa porque tendría la rentabilidad esperada.

Es importante para que la empresa logre alcanzar sus objetivos, con trabajadores comprometidos y satisfechos en el puesto que se desempeñan.

**Conveniencia:** Es conveniente debido a que el área de admisión Talento Humano tendrá los conocimientos necesarios cuando se de la selección de personal, ya que facilitara a los encargados cuando se elija el aspirante para puesto vacante, todo esto ayudara a tomar la decisión correcta, aumentara la producción y rentabilidad de la empresa cumpliendo con las expectativas.

**Relevancia Social:** La capacitación que se efectuara a el área de admisión Talento Humano generará una mejor toma de decisiones cuando se de la selección.

**Implicaciones Prácticas:** El plan de mejora ayudara a resolver de raíz el problema por el que está pasando la empresa Agua Cristal C.A, porque se pondrá en práctica lo antedicho.

**Valor Teórico:** La investigación realizada proporcionara informaciones de gran ayuda cuando la empresa vaya a realizar cualquier tipo de estudio, dándole las pautas necesarias.

**Utilidad Metodológica:** Con el análisis de lo obtenido de el plan de mejora para la selección del personal, en la investigación nos podría beneficiar para establecer una nueva herramienta que permitiría llevar el control del proceso de selección, porque como es conocimiento en las capacitaciones se enseñan estrategias, qué medidas se deben tomar al momento de la selección son las pautas principales que se deben tener en consideración.

En la actualidad es muy complicado que la investigación se dé efectiva en todo lo puesto en consideración, ya que las empresas pueden pensar que la investigación realizada no pueda dar los resultados deseados por varios aspectos, uno de ellos podría ser la inversión que se tendrá que realizar para poner en práctica el plan de mejora.

Una inversión en una empresa que está pasando por problemas, para los encargados de la organización quizás no podría ser una mejor opción en estos momentos, pero siempre deben de ver lo positivo.

## **Viabilidad de la Investigación**

### **Viabilidad Técnica**

Es viable técnicamente porque contribuye al mejoramiento de los encargados del área de admisión a una mejor selección de personal, una de ellas serían las capacitaciones, debido a que nos brindaran mejores estrategias de selección.

Por esta razón es imprescindible contar con el jefe de la empresa y con el área Talento Humano, los cuales tienen que estar muy comprometidos y tener en cuenta que todo va a traer resultados o aportes satisfactorios para la empresa.

### **Viabilidad Económica**

La investigación es viable económicamente debido a que lo propuesto brindara beneficios muy importantes para la organización.

Así como esta propuesta de mejora genera gastos por motivo de las capacitaciones que van a tener que acudir y las diferentes estrategias planteadas.

Con el transcurso del tiempo los gastos realizados tendrán su recompensa y se convertirán en ingresos factibles y de esta manera podrán cumplir con los objetivos planeados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Como dijo (Taylor, 1969):

**“Varios procesos que tienen que ver con la gestión de los RRHH: el reclutamiento y selección, la orientación o inducción”.** (Pág. 109)

En la selección de personal se debe de seguir diferentes etapas, para que una vez ya realizada estos procesos, se pueda analizar si los seleccionados están capacitados para el área de trabajo que va hacer asignado, Talento Humano tendrá que estar capacitado para realizar una correcta selección.

Los autores (Andrew & Sieber, 1999) expresaron:

La estrategia que se busca mediante la transferencia de información, asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de información pertinente de una empresa, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así, contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas. No obstante, la Gestión del Conocimiento, no es un elemento que se desarrolle libre y espontáneamente. Para lograr construir una estrategia que permita tal desarrollo, primero es necesario definir y entender conceptos tales como Capital Intelectual, Capital Humano, Capital Estructural, Capital Relacional y Gestión por Competencias, los cuales serán tratados en el presente documento. (Pág. 6)

En las organizaciones es importante que cuenten con estrategias que puedan contribuir a la empresa, con el objetivo de mejorar diferentes tipos

de problemas que estén afectando actualmente el entorno externo e interno. Para que las estrategias puedan ser cumplidas es necesario que los trabajadores en general estén comprometidos con la organización para que de esa manera se pueda obtener los resultados esperados que la empresa desea.

Define (Chiavenato, 2002):

Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, y evaluación de desempeño”. Estos subsistemas forman un proceso global y dinámico mediante el cual las personas son captadas y atraídas, integradas a tareas, retenidas, desarrolladas y evaluadas por la organización. Su interacción hace que cualquier cambio en uno de ellas tendrá influencia sobre los demás, la cual realimentara nuevas influencias y así sucesivamente, con lo que genera ajustes en todo el sistema. Si bien es cierto, el entorno ofrece recursos que facilitan y mejoran la calidad de vida de los individuos, el ser humano es capaz de crearlos, mejorarlos, cambiarlos y renovarlos. (Pág. 17)

Es necesario que al momento que se dé la contratación de personal, Recursos Humanos tenga la obligación de mejorar los conocimientos de los trabajadores seleccionados para los diferentes puestos de trabajo, porque de esa manera los nuevos trabajadores tendrán un mejor desempeño. Para ello es necesario que las dos partes estén involucradas con los diferentes cambios.

Expresa (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2005):

Los Recursos Humanos como función o departamento. En este caso Recursos



Humanos se refiere a la unidad operativa que funciona como un área del staff; es decir. Como elemento que presta servicios en el terreno del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo, las prestaciones. Es la forma en que la organización maneja sus actividades de reclutamiento, selección, formación, remuneración, prestaciones, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo. Seleccionadores, formadores, administradores de salarios y prestaciones, ingenieros de seguridad, médicos laborales, etcétera. (Pág. 40)

Recursos Humanos desempeña diferentes funciones dentro de su área, como es la selección, contratación, pagos a trabajadores, entre otros. Cabe recalcar que para que se dé todo esto es necesario mantener un adecuado entorno de trabajo.

(Sanz & Antelo, 2009), afirman que:

La cadena de valor del conocimiento es una herramienta donde se organizan, analizan y gestionan los conocimientos referentes a las actividades que aportan valor al desarrollo de los procesos de una Organización. Cuando se habla de conocimientos no se trata de cualquier conocimiento sino de aquel que permita desarrollar las competencias y capacidades imprescindibles para el éxito de la Organización. Estas actividades tienen en cuenta los activos intangibles como los principales creadores de valor en una Organización, mientras que la Cadena de Valor se considera más importante el valor que aportan los activos tangibles. (Pág. 10)

Es decir que cuando se dé la selección de personal, los seleccionados tienen que ser competitivos, dicho de otro modo siempre deben tener la disposición de proporcionar ideas que ayuden con el crecimiento de la

organización, por otra parte deberán contar con las capacidades necesarias para el éxito de la misma y también superar cualquier contratiempo que presente la empresa y una vez que tengan.

Según (Chiavenato, 2009) dijo:

**“Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito”.** (Pág. 4)

Talento Humano es un factor principal dentro de una organización, ya que es el encargado de la correcta selección del personal, seleccionando personas que estén comprometidas y capaces de llevar la empresa al éxito.

(Secretaria, 2013 - 2017) **“Fortalecer las capacidades”.** (Pág. 183)

Al Talento Humano cuando surja el reclutamiento del nuevo personal.

Expresa (Prieto, 2013):

La gestión del talento humano, antes administración de recursos humanos, aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX), por lo que no se puede considerar un tema novísimo, pero como definición teórica es a partir de 1927 cuando Elton Mayo introduce el termino Recurso Humano que cobrara importancia con diversas obras de autores norteamericanos en la década de los 70 y principios de los 80. (Pág.13)

La gestión de Talento Humano surge desde hace muchas décadas atrás, solo que al ir transcurriendo los años así como ha avanzado la tecnología, también han ido variando los nombres como:

- De Recursos Humanos
- A Talento Humano

Plantea (Godines & Rogelio, 2015):

Es muy importante que recursos humanos le ayude a las diferentes áreas de la organización cuando se esté construyendo la estrategia para que identifiquen que le falta a ese personal, que necesidades van a tener en el futuro para que se vayan trabajando y entonces si, con todos esos conocimientos pueda hacerse realidad todo estos objetivos de la organización. (Pág. 6)

Recursos Humanos siempre tiene que estar al tanto de todos los cambios que se van dando en el entorno, por dicha razón es que los Gerentes deben brindar capacitaciones al departamento Recursos Humanos para que luego no se vea afectada la empresa por la mala toma de decisiones. También se debe tener claro que si Recursos Humanos cuenta con los conocimientos adecuados la empresa podrá poner en marcha los proyectos.

Dijo (Vallejo, 2016):

La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos (Pág. 16)

Talento Humano una vez que haya concluido todos los procesos que se requieren para la selección de personal, deberán dar los seguimientos que sean oportunos para observar cómo las personas contratadas están evolucionando con su desempeño al transcurrir los días ya que Talento Humano en ocasiones piensa que una vez ya contratado el personal no se realiza nada más, por ese motivo es que con el pasar el tiempo las organizaciones se ven afectadas.

## **Antecedentes Referenciales**

Propuesta de mejora en el Departamento de Talento Humano de la Cadena de Farmacias CADFAS S.A. (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil UCSG “Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas”). Autora: (Johana, 2016)

Tiene una similitud ya que se aspira cambiar el procedimiento de reclutamiento y selección de personal en el Departamento de Talento Humano.

Propuesta para el mejoramiento en los procesos de Gestión del Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción) en la empresa PALMASUR S.A.T del municipio de San Andrés de Tumaco (Universidad de Nariño “Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables”). Autor: (Hurtado, 2015)

Posee una semejanza con el tema que se está presentando, es decir se desea mejorar la Gestión del Talento Humano, para poder lograr los propósitos deseados al momento de llevar a cabo una selección de personal.

Propuesta para implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal, en el Instituto de la Defensa Pública Penal (Universidad de San Carlos de Guatemala “Facultad de Ingeniería”). Autora: (Rascon, 2010)

Tiene una similitud, porque se aspira implementar un mejor proceso de reclutamiento y selección para la mejora del Instituto de la Defensa Pública Penal y la diferencia es una propuesta de implementación que se dio en el Instituto, es decir una idea ya programada.

Diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la Empresa CEI S.R.L (Universidad Mayor de San Andrés “Facultad de Ciencias Económicas”). Autora: (Nina, 2016)

La diferencia de este tema es que se efectuara un diseño para un plan que va a estar orientado hacia objetivos de la empresa a diferencia que mi tema de proyecto de investigación es para mejorar el área de admisión de Talento Humano.

Diseño de los procesos de reclutamiento y selección de personal en la Gestión del Talento Humano de la Ferretería Argentina (Universidad de Nariño “Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas”). Autor: (Ramos M. , 2013)

Posee una semejanza y una diferencia, la semejanza es que el diseño se desea implementar en el área de Gestión Talento Humano y la diferencia es que se realizó un diseño y no una propuesta de mejora para la Ferretería Argentina.

Diagnostico selectivo y propuesta de mejoramiento a los procesos de Talento Humano de AUDIEPS LTDA, Empresa del Grupo SALUDCOOP (Universidad De La Salle “Facultad de Administración de Empresas”). Autoras: (Ramos & Rincón, 2008)

Se asemeja ya que se realizó una propuesta de mejoramiento al proceso de Talento Humano, para la mejora de la empresa.

Propuesta de mejora del proceso de Recursos Humanos aplicado a Profesores – Investigadores del sistema de Universidades Estatales de OAXACA (Universidad Tecnológica de la MIXTECA). Autora: (Arriaga, 2010)

Consiste en una similitud ya que los dos temas consisten en una propuesta de mejora en el proceso de Recursos Humano, la diferencia es que esta aplicado hacia los profesores.

Propuesta de mejoramiento de los procesos de la Gestión de Talento Humano en el SENA – Centro de Gestión Industrial (Universidad Nacional

Abierta y a Distancia “Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios”). Autor: (Calderón, 2016)

Se basa en mejorar los procesos de Gestión de Talento Humano, es decir cuando se realice el reclutamiento, selección, contratación, cuando se realicen los pagos, entre otros, de otro modo este tema engloba los procedimientos en general que realiza el departamento de Gestión Talento Humano.

Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de Recursos Humanos de la Secretaria del Agua (Universidad Central del Ecuador “Facultad de Ciencias Administrativas”). Autora: (Chávez, 2015)

Posee un parecido con el Proyecto de Investigación debido a que se desea la mejora para el departamento de administración de Recursos Humanos para cumplir con todo lo puesto en marcha.

Propuesta de mejoramiento continuo para el área de reclutamiento y selección de personal del Instituto de Desarrollo Agrario (Universidad Magister). Autora: (Álvarez, 2014)

Consta de una semejanza, ya que en otras palabras se desea promover trabajadores que sean más competitivos para la mejora continua del Instituto.

Propuesta para el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de una Empresa Minera (Universidad de Chile “Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas”). Autor: (Geoffroy, 2016)

La diferencia es que en una Empresa Minera cuando se vaya a dar los diferentes procesos tienen que ver que los postulantes tengan una excelente preparación para el puesto de trabajo disponible, ya que trabajar en una empresa Minera requiere que los postulantes cuenten con los conocimientos necesarios para el puesto de trabajo que van a ejercer.

Propuesta de mejora para la contratación y capacitación en la empresa BITEL, TACNA (Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado “Administración De Negocios Internacionales”). Autores: (Rengifo, Mollinedo, & Lope, 2017)

Se diferencia porque es una propuesta de mejora a la contratación y capacitación en la empresa, en cambio el tema de proyecto de investigación que está realizando busca implementar una capacitación para el área de admisión Talento Humano, para que tengan más conocimiento de los procesos a seguir al momento de la selección de personal.

### **Fundamentación Legal**

#### **Ministerio de Relaciones Laborales (2010)**

**Art. 3.- De los Parámetros del Reclutamiento y Selección de Personal.-** El reclutamiento y selección de personal debe cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Los procesos de reclutamiento y selección deberán ser realizados siempre y cuando se cuente con un puesto legalmente vacante y debidamente presupuestado.

#### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Código del Trabajo del año (2013)**

**Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.-** El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

**Art. 5.- Protección judicial y administrativa.-** Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

**Art. 11.- Clasificación.-** El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal.
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto.
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional.
- d) A prueba.
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo.
- f) Por enganche.
- g) Individual, de grupo o por equipo.

**Art. 13.-** Designado el administrador que tenga la representación legal y presentada la garantía, si se la exigiere, inscribirá su nombramiento, con la razón de su aceptación, en el Registro Mercantil, dentro de los treinta días posteriores a su designación, sin necesidad de la publicación exigida para los poderes ni de la fijación del extracto.

La fecha de la inscripción del nombramiento será la del comienzo de sus funciones. Sin embargo, la falta de inscripción no podrá oponerse a terceros, por quien hubiere obrado en calidad de administrador.

En el contrato social se estipulará el plazo para la duración del cargo de administrador que, con excepción de lo que se refiere a las compañías en nombre colectivo y en comandita simple, no podrá exceder de cinco años, sin perjuicio de que el administrador pueda ser indefinidamente reelegido o removido por las causas legales. En caso de que el administrador fuere reelegido, estará obligado a inscribir el nuevo nombramiento y la razón de su aceptación.



**Art. 70.- Facultad del empleador.-** La elección entre los días adicionales por antigüedad o el pago en dinero, corresponderá al empleador.

El derecho al goce del beneficio por antigüedad de servicios rige desde el 2 de noviembre de mil novecientos sesenta y cuatro.

**Art. 409.- Atribuciones de las comisiones centrales.-** Las comisiones centrales de calificación, además de las atribuciones puntualizadas en los artículos anteriores, tendrán las siguientes:

1. Dictaminar ante el Ministro de Trabajo y Empleo para la revisión que éste hará, según reglamento, de la lista de enfermedades profesionales y del cuadro valorativo de disminución de capacidad para el trabajo.
2. Absolver las consultas de las demás comisiones calificadoras y de las autoridades del trabajo en los casos de oscuridad o desacuerdo en la aplicación de las disposiciones de este título.
3. Revisar, a petición de la parte que se creyere perjudicada, el informe de la Comisión Calificadora o de los facultativos designados por el juez o por la autoridad que conozca del asunto, de acuerdo con el artículo 406 de este Código, cuando la cuantía de la demanda excediere de US \$ 200 dólares de los Estados Unidos de América.

**Art. 452.- Prohibición de desahucio y de despido.-** Salvo los casos del artículo 172, el empleador no podrá desahuciar a ninguno de sus trabajadores, desde el momento en que éstos notifiquen al respectivo inspector del trabajo que se han reunido en asamblea general para constituir un sindicato o comité de empresa, o cualquier otra asociación de trabajadores, hasta que se integre la primera directiva.

Esta prohibición ampara a todos los trabajadores que haya o no concurrido a la asamblea constitutiva.

Para organizar un comité de empresa, la asamblea deberá estar constituida por más del cincuenta por ciento de los trabajadores, pero en ningún caso podrá constituirse con un número inferior a treinta trabajadores.

Las asambleas generales para la organización de las restantes asociaciones de trabajadores, no están sujetas al requisito del cincuenta por ciento, a que se refiere el inciso anterior.

**Art. 460.- Derecho a integrar el comité de empresa.-** Tendrán derecho a formar parte del comité de empresa todos los trabajadores de la misma, sin distinción alguna, sujetándose a los respectivos estatutos.

**Art. 461.- Funciones del comité de empresa.-** Las funciones del comité de empresa son:

1. Celebrar contratos colectivos.
2. Intervenir en los conflictos colectivos de trabajo.
3. Resolver, de conformidad con los estatutos, los incidentes o conflictos internos que se susciten entre los miembros del comité, la directiva y la asamblea general.
4. Defender los derechos de clase, especialmente cuando se trate de sus afiliados.
5. Propender al mejoramiento económico y social de sus afiliados.
6. Representar a los afiliados, por medio de su personero legal, judicial o extrajudicialmente, en asuntos que les interese, cuando no prefieran reclamar sus derechos por sí mismos.

**Art. 495.- Derechos de los trabajadores para intervenir en el remate.-** Los trabajadores puede hacer postura con la misma libertad que cualquiera otra persona, e imputarla al valor de su crédito sin consignar el diez por ciento del valor total de la oferta, aunque hubiere tercería

coadyuvante. Si el avalúo de los bienes embargados fuere superior al valor del crédito materia de la ejecución, consignarán el diez por ciento de lo que la oferta excediere al crédito.

**Art. 521.- Decisiones sobre fallos contradictorios.-** A fin de mantener la necesaria uniformidad en las decisiones de los tribunales de conciliación y arbitraje, las resoluciones y fallos contradictorios sobre puntos de derecho serán sometidos a conocimiento del Ministro de Trabajo y Empleo el mismo que, con este objeto, integrará una comisión compuesta por un delegado de la Corte Suprema de Justicia, quien la presidirá, por el asesor jurídico del Ministerio de Trabajo y Empleo y por un profesor universitario de derecho laboral, designado por el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas, CONESUP.

**Art. 530.- Procedimiento en rebeldía.-** Si los trabajadores no contestaren o se negaren a comparecer ante el tribunal, se procederá en rebeldía.

**Art. 539.- Atribuciones de las autoridades y organismos del trabajo.-** Corresponde al Ministerio de Trabajo y Empleo la reglamentación, organización y protección del trabajo y las demás atribuciones establecidas en este Código y en la Ley de Régimen Administrativo en materia laboral.

La Dirección Regional del Trabajo de Quito, tendrá jurisdicción en las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Sucumbíos, Napo y Orellana; la Dirección Regional del Trabajo de Guayaquil, tendrá jurisdicción en las provincias de Esmeraldas, Manabí, Los Ríos, Guayas, El Oro y Galápagos; la Dirección Regional del Trabajo de Cuenca tendrá jurisdicción en las provincias del Cañar, Azuay, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe; y la Dirección Regional del Trabajo de Ambato, tendrá jurisdicción en las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Bolívar y Pastaza.

En las ciudades en donde el Presidente de la República creyere conveniente crear nuevas Direcciones Regionales del Trabajo, funcionarán con los mismos deberes y atribuciones que las antes nombradas de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

**Art. 546.- Responsabilidad de los inspectores del trabajo.-** Los inspectores del trabajo serán responsables civil y penalmente, en caso de divulgar, en forma maliciosa los procedimientos de fabricación y de explotación que lleguen a su conocimiento con motivo del ejercicio de sus funciones.

**Art. 547.- Sanciones.-** Los inspectores cuando se extralimitaren en sus funciones, serán sancionados por el Director Regional del Trabajo, con multa de cuatro dólares de los Estados Unidos de América, y además con la destitución, si actuaren con parcialidad o malicia. Parágrafo 4to. De la estadística del trabajo.

**Art. 548.- Estadística del trabajo.-** La estadística del trabajo comprenderá los siguientes registros:

1. El de sindicatos, gremios y más asociaciones de trabajadores y las de empleadores, debidamente especificados.
2. El de las empresas, fábricas y talleres.
3. El de los riesgos del trabajo, conflictos colectivos y más datos cuya anotación fuere necesaria.

### **Reglamento General a Ley Orgánica del Servicio Público (2016)**

**Art. 178.- “Normativa de reclutamiento y selección.-** Sobre la base de las políticas, normas e instrumentos técnicos de aplicación obligatoria para los puestos de carrera en el servicio público, emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, las UATH aplicarán los mecanismos

técnicos que permitan la obligatoria, correcta y eficiente administración del subsistema de reclutamiento y selección de personal”.

**Art. 179.- Etapas del subsistema de reclutamiento y selección.-** El subsistema de reclutamiento y selección de personal se fundamenta en los concursos públicos de méritos y oposición, que comprenden la preparación del proceso de reclutamiento, la convocatoria, evaluación y selección, expedición del nombramiento y la etapa posterior de inducción.

### **Variables de la Investigación**

#### **Variable Independiente:** Selección Personal

La selección de personal viene siendo imprescindible desde hace varias décadas atrás solo que en la actualidad se requiere de más importancia al momento que se de la selección de personal, debido a que la tecnología ha ido avanzado y los procesos de producción han ido cambiando es por tales motivos que hoy en día se requiere personal capacitado para ejercerse en los diferentes puestos de trabajos, para que así no haiga ningún inconveniente al momento de ejercer su trabajo.

El autor (Zayas, 2010) detalla que:

La selección de personal es un elemento vital dentro de la gestión de recursos humanos, y no representa un fin en si misma. Al referirnos a la selección de personal, no puede enfrentarse esta con un enfoque científico - técnico restringido, sino que es imprescindible tener en cuenta los elementos de carácter axiológico, así como prestar especial atención al elemento humanístico del proceso, al considerar al hombre como principal actor y beneficiario de toda actividad social. (Pág. 15)

La selección de personal es un procedimiento de gran importancia, por lo cual al momento de darse este proceso de selección lo primordial que se

debe tener en consideración es el beneficio que va a tener la empresa y que es lo que se está buscando en los postulantes.

**Variable Dependiente** : Área Admisión

El Autor (Chiavenato, 2002) menciona que:

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra afinidad de variables importantes, (Pág.6)

El área de admisión Talento Humano permite que los postulantes se sientan conforme con su puesto de trabajo, para que de esa manera ellos se desempeñen de una manera eficaz, de esa manera la empresa podrá lograr todo lo planteado, ya que Talento Humano es el encargado de desempeñar las habilidades de los trabajadores.

### **Definiciones Conceptuales**

**Administrador** : Persona que administra bienes ajenos. (R.A.E, 2017)

**Admisión** : Es la aprobación de una persona por parte de una institución, para prestar sus servicios. (R.A.E, 2017)

**Analizar** : Hacer análisis de algo. (R.A.E, 2017)

**Antecedentes** : Que aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar. (R.A.E, 2017)

**Aplicación** : Es actividad puesta en práctica con los procedimientos adecuados para conseguir un fin. (R.A.E, 2017)

**Área** : Es participe en el desarrollo del negocio mediante una

dirección organizada y profesional, cada área desempeña un papel fundamental dentro de una empresa, para así poder alcanzar los objetivos deseados. (R.A.E, 2017)

**Asignado** : Trabajo que se le asigna a una persona con un fin.  
(R.A.E, 2017)

**Capacidad** : Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función o el desempeño de un cargo. (R.A.E, 2017)

**Capacitación** : Es un conjunto de actividades orientadas a ampliar los conocimientos y habilidades. (R.A.E, 2017)

**Capital** : Es la cantidad de dinero que se debe tener para cubrir gastos inesperados. (R.A.E, 2017)

**Cargo:** Función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización. (R.A.E, 2017)

**Competitivos** : Persona o cosa que, por su cualidad o sus propiedades, es capaz de competir con alguien o algo. (R.A.E, 2017)

**Conocimiento** : Información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación. (R.A.E, 2017)

**Consideración** : Expresa la opinión que se tiene sobre alguien o algo.  
(R.A.E, 2017)

**Contratación** : Contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes. (R.A.E, 2017)

**Contrato** : Es un acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones. (R.A.E, 2017)

**Correcta** : Que es adecuado a determinadas condiciones o circunstancias. (R.A.E, 2017)

**Departamento** : División administrativa de una empresa. (R.A.E, 2017)

**Desarrollo** : Proceso de evolución, cambio y crecimiento relacionado con un objeto, una persona o una situación determinada. (R.A.E, 2017)

**Desempeño** : Cumplir una actividad o dedicarse a una tarea. (R.A.E, 2017)

**Diagnóstico** : Los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre un determinado ámbito. (R.A.E, 2017)

**Diferencia** : Falta de acuerdo, oposición de ideas. (R.A.E, 2017)

**Económico** : Situación económica de una sociedad y el desarrollo de la misma. (R.A.E, 2017)

**Eficacia** : Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o sea desea tras la realización de una acción. (R.A.E, 2017)

**Eficaz** : Que produce el efecto esperado. (R.A.E, 2017)

**Elemento** : Conjunto de cosas materiales o inmateriales. (R.A.E, 2017)

**Empleador** : Que da empleo a otros. (R.A.E, 2017)

**Empleo** : Trabajo que se realiza a cambio de un salario. (R.A.E, 2017)

**Empresa** : Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos. (R.A.E, 2017)

**Estrategia** : Conjunto de acciones que alinean las metas y objetivos de una organización. (R.A.E, 2017)



**Etapas** : Es un período de tiempo delimitado. (R.A.E, 2017)

**Evaluación** : Valoración de conocimientos, actitud y rendimiento de una persona o de un servicio. (R.A.E, 2017)

**Éxito** : Se dice que es la consecuencia acertada de una acción o de emprendimiento. (R.A.E, 2017)

**Fortalecer** : Hacer fuerte a alguien o algo. (R.A.E, 2017)

**Gestión** : Conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad. (R.A.E, 2017)

**Habilidades** : Inteligencia, capacidad para una cosa. (R.A.E, 2017)

**Humanístico** : De lo humanismo o relacionado con él. (R.A.E, 2017)

**Imprescindible** : Que es o se considera tan necesario que no se puede prescindir de él o no se puede dejar de tener en consideración. (R.A.E, 2017)

**Inducción** : Es un procedimiento basado en el conocimiento el cual consiste en analizar a través de la observación. (R.A.E, 2017)

**Influencia** : Poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien. (R.A.E, 2017)

**Laboral** : Adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada. (R.A.E, 2017)

**Legalmente** : Conforme a lo que permite la ley o con arreglo a lo que dispone esta. (R.A.E, 2017)

**Nombramiento** : Acción de nombrar a una persona para desempeñar un cargo o una función. (R.A.E, 2017)

**Orientación** : Hace referencia a la acción de ubicarse en un lugar o tiempo dado. (R.A.E, 2017)

**Parámetros** : Elementos o datos importantes desde el que se examina un tema. (R.A.E, 2017)

**Personal** : Grupo de personas que se desempeñan y brindan sus servicios profesionales en alguna empresa u organización al cual se lo nombra y se lo conoce como personal. (R.A.E, 2017)

**Plan** : Se refiere a un programa o procedimiento para conseguir un determinado objetivo. (R.A.E, 2017)

**Postulantes** : Persona que aspira ingresar a una organización. (R.A.E, 2017)

**Procesos** : Son secuencia de pasos que se enfoca en lograr algún resultado específico. (R.A.E, 2017)

**Propósitos** : Intención o el ánimo de hacer o dejar de hacer algo. (R.A.E, 2017)

**Protección** : Es un cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema. (R.A.E, 2017)

**Reclutamiento** : Procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de personas candidatas para un puesto. (R.A.E, 2017)

**Referencia** : Es la explicación o relación de un acontecimiento que se hace de palabra o por escrito. (R.A.E, 2017)

**Selección** : Se usa para hacer referencia a la acción de seleccionar, una cosa, objeto o individuo, la elección puede darse en diferentes ámbitos de la vida. (R.A.E, 2017)

**Semejanza** : Es la relación que se da entre personas o cosas que tiene características comunes. (R.A.E, 2017)

**Variables** : Qué está sujeto a cambios frecuentes o probables. (R.A.E, 2017)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **Datos de la Empresa**

**Nombre de la Empresa:** Agua Cristal ACRISTAL C.A.

**Nombre de Comercial:** Agua Cristal

**Fecha de Constitución:** 1980 - 09 - 04

**Registro Único de Contribuyente:** 0990495432-001

**Objeto Social:** Agua embotellada y purificada

### **Misión:**

Ser la compañía líder en el desarrollo, producción y mercadeo de bebidas refrescantes no alcohólicas, para satisfacer los gustos y necesidades de los consumidores.

### **Visión:**

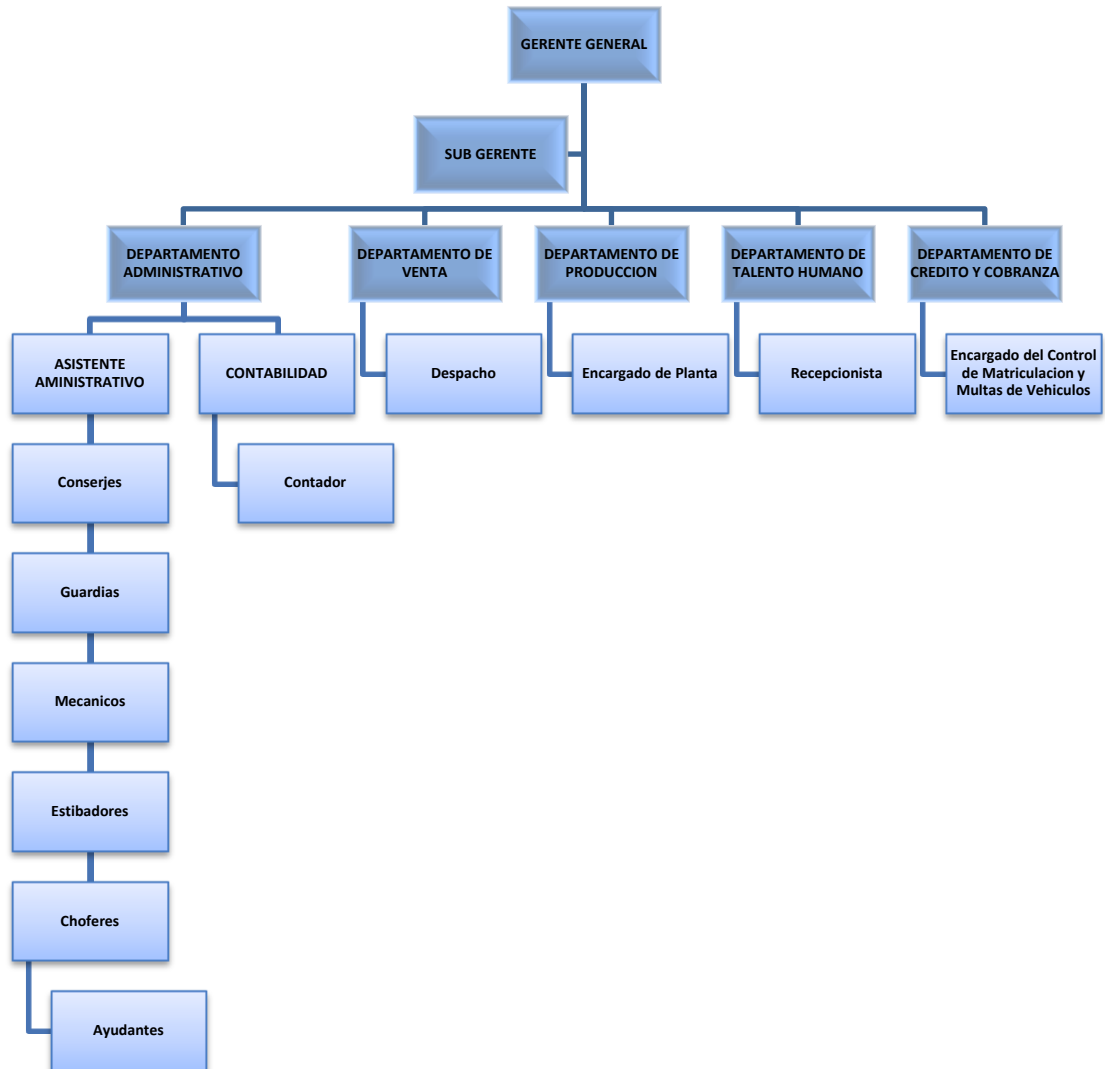
Ser una compañía competitiva, reconocida por su dinamismo en desarrollar y ofrecer bebidas que superen las expectativas de los consumidores y clientes en los distintos mercados.

### **Logo de la Empresa**



*¡Confianza que se bebe!*

## Organigrama



## Valores

- Responsabilidad
- Compromiso
- Confianza al ofrecer a nuestros clientes
- Alta calidad
- Trabajo en equipo
- Satisfacción de los consumidores, clientes, proveedores, empleados y socios.

## Descripción de actividades de los colaboradores

**Tabla 4** **Ocupación**

<b>Cargos</b>	<b>Labor</b>
Gerente General	Estar pendiente de los cambios que realizan en el entorno interno y externo para encaminarla al éxito.
Sub – Gerente	Reemplazar al Gerente en actividades que se vayan a realizar en caso de ausencia del gerente.  Coordinar el cumplimiento de desempeño de cada área.
Departamento de Talento Humano	Se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de Personal</li> <li>• Pago a los trabajadores</li> <li>• Entre Otros.</li> </ul>
Créditos y Cobranzas	Encargada de cobrar los créditos que se dejan en la diferentes empresas.
Departamento de Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pronósticos de ventas.</li> <li>• Fijar precios.</li> <li>• Promoción.</li> </ul>
Departamento de Producción	Se encarga de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materia Prima.</li> <li>• Elaboración del producto.</li> </ul>
Contador	Maneja la contabilidad de la empresa.
Recepcionista	Atiende a los clientes, brindado la información necesaria.

Departamento de Logística	Control de matriculación y multas de vehículos.
Encargado de Planta	Controla el proceso productivo.
Despacho	Entrega el producto.
Estibadores	Coloca la carga en el vehículo.
Conserje	De mantener limpia la empresa.
Guardias	Vigila la empresa.
Mecánico	Repara los vehículos que encuentren con algún deterioro.
Choferes	Transporta los productos a los diferentes lugares.
Ayudantes	Repartir el agua a domicilio.

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

### **Diseño de la Investigación**

El autor (Sabino, 2000) dice:

El diseño de la investigación se refiere a la manera, como se dará respuestas a las interrogantes formuladas en la investigación. Por supuesto que estas maneras están relacionadas con la definición de estrategias a seguir en la búsqueda de soluciones al problema planteado. (Pág. 91)

El diseño de la investigación hace referencia a las estrategias que realiza el investigador con el fin de buscarle una solución al problema de la organización.

La investigación que se realizará en este proyecto de investigación será:

### **De Campo**

Porque la información es clara, es decir se realizará por medio de una encuesta al personal del área de Talento Humano, con el fin de tener respuestas del porqué se está dando ese problema dentro de la organización, para así plantear opciones que sean de aporte o ayuda para la empresa.

Según el autor (Palella & Martins, 2010) define:

La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

Es decir que con la Investigación de Campo vamos a poder determinar con mejor claridad el problema por el cual está pasando la empresa, ya que este diseño nos ayudará a mejorar el estudio que estamos realizando porque de esa manera se nos facilitará identificar la realidad del problema en el lugar donde ocurren los hechos.

Expresa (Arias, 2012):

Claro está, que en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. (Pág. 31)

La investigación de campo al momento de realizarla nos va arrojar resultados casi exactos, porque se la realiza en la empresa.

### **Cuantitativa**

Los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2004) expresaron que: **“La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para así establecer patrones de comportamiento y probar teorías”**. (Pág. 5)

Se recogerán datos cuantitativos de acuerdo a la técnica utilizada que será una encuesta de diez preguntas y los tipos de preguntas según respuestas cerradas serán:

- Dicotómicas
- Categóricas

Una vez realizada la encuesta se procederá a realizar los gráficos estadísticos con los resultados obtenidos de la encuesta, para de esa manera lograr conseguir resultados concretos del problema.

### **Científica**

Se trabajara con este diseño de investigación porque se obtiene información fidedigna, es decir clara, precisa y concisa, ya que por medio de esta investigación se establecerá una conexión con lo que realmente está sucediendo en el área Talento Humano, con el objetivo de comunicarle a la empresa desde cuando está surgiendo la problemática y que este es uno de los motivos principales por el cual se está viendo afectada la organización.

El autor (Tamayo & Tamayo, El Proceso de la Investigación Científica, 2004) expone: **“Mediante la aplicación del método científico, se procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”**. (Pág. 37)



En otras palabras se encarga de encontrar el problema y resolver el problema, para de esa manera plantear las soluciones que sean de más relevancia, ya que por medio de este método se obtiene información relevante.

## Tipos de Investigación

**Tabla 5** **Prototipos**

<b>Explorativo</b>	<b>Explicativo</b>	<b>Descriptivo</b>	<b>Correlacional</b>
<p>Según el autor (Arias, 2012) define: <b>“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial e conocimientos”</b> . (Pág. 23)</p>	<p>Expresa el autor (Arias, 2012) dice que: La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. En este sentido los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. (Pág. 26)</p>	<p>Como dijo el autor (Arias, 2012), explica: La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Pág. 24)</p>	<p>De acuerdo al autor (Hernández, 2016) puntualiza que: <b>“La investigación correlacional tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables”</b>. (Pág. 105)</p>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

De acuerdo a los cuatro tipos de investigación con su respectiva definición según los diferentes autores se utilizara la:

### **Investigación Explicativa**

Porque se basa en exponer o explicar con claridad el problema que está sucediendo dentro de la organización, con el fin de hallar una solución en el área donde está sucediendo el problema.

También busca definir cuáles son las causas del problema, es decir se basa en determinar la exactitud del problema del porque se viene dando y porque motivos, en otras palabras cuales son las causas del problema y que efectos se viene dando.

### **Investigación Correlacional**

Establece un análisis profundo, basándose en todo lo relacionado con el problema, también realiza aportaciones que son de gran beneficio, porque ayuda a los investigadores a plantear lluvias de ideas y estrategias.

Permite medir y evaluar el grado de relación que existe entre las dos variables del problema, como es la selección de personal que pertenece a la variable independiente y área de admisión que vendría hacer la variable dependiente del problema de la empresa Agua Cristal C.A.

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Según (Tamayo, 2012) señala que:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por construir la totalidad del fenómeno adscrito a una

investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. (Pág. 180)

Es decir que es un conjunto de pobladores o personas que habitan en una zona o lugar, en otras palabras hace referencia a un número de personas que reside en un lugar determinado, para determinar cuántas personas habitan en los diferentes lugares se los hace por medio de censo.

### **Población Finita**

Según **(Arias, 2012)** dice lo siguiente:

Es una agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Ejemplos; 1) Pacientes hospitalizados en una clínica y 2) Huéspedes alojados en un hotel, los concursantes de una asignatura. (Pág. 82)

En otras palabras en este proyecto de investigación se va a trabajar con la población finita, ya que la empresa Agua Cristal C.A dentro de su organización cuenta con 56 miembros, el cual es una población cuantificable.

**Tabla 6** **Universo**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente General	1
Sub – Gerente	1
Área de Admisión Talento Humano	2
Créditos y Cobranzas	1

Departamento de Ventas	1
Departamento de Producción	2
Contador	1
Recepcionista	1
Encargado del control de matriculación y multas de vehículos	1
Encargado de Planta	1
Despacho	1
Estibadores	3
Conserje	1
Guardias	3
Mecánico	1
Choferes	15
Ayudantes	20
<b>Total</b>	<b>56</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

### **Población Infinita**

Define (Arias, 2012):

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. Ejemplo: Trabajadores de la economía informal en un país. (Pág. 82)

Esto da entender que la población infinita está constituida por personas que constan con un número inferior a cien mil personas, no son cuantificables.

### **Muestra**

Según la autora (**Ludewing, 2016**) define la muestra cómo.

Es un subconjunto de la población que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esa última, por lo que le interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella, puesto que al fin que perseguimos al hacer una investigación basada en el estudio de la muestra, es inferior los resultados a la población que nos interese, es recomendable distinguir entre dos tipos de poblaciones: La población objetivo y la población muestreada. Los métodos de la inferencia estadística permite al investigador sacar conclusiones sobre la población muestreada, sobre la población objetivo, por lo conveniente es que ambas coincidan, sin embargo, en ocasiones esto no es factible y la población muestreada es más restringida que la objetivo, cuyo caso es necesario que el investigador este consiente de lo expuesto anteriormente. (Pág. 2)

Es decir que es un conjunto de personas, que se escoge para observar cual sería el problema y así determinar el defecto, con el propósito de obtener información.

Es de esta manera como el análisis de una muestra permite realizar conclusiones a la población con un grado de certeza alto.

## **Muestra Estratificada**

Según la autora (**Ludewing, 2016**) define la muestra estratificada cómo:

Consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato, Ejemplo: En una institución de educación universitaria, se divide la población por carreras o especialidades, las cuales conformaran los estratos. Después se efectúa la selección aleatoria en cada una de ellas. (Pág. 84)

Es una técnica donde la persona que realiza la investigación define cuantos elementos de la muestra se han seleccionado.

**Muestra No Estratificada:** Es la exactitud con la cual se desea determinar el proyecto, en otras palabras es aquí donde el investigador determina lo que se desea definir en lo que concierna con el proyecto.

No se utilizará ningún tipo de muestra en este proyecto de investigación, porque en la empresa Agua Cristal C.A hay una población finita por lo cual es cuantificable.

## **Métodos y Técnicas de Investigación**

### **Métodos de Investigación**

En el proyecto se utilizará los Métodos de Observación y Científica:

#### **Observación**

El autor (Pardinas, 2005), comenta:

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios

para llevar a cabo la observación. Observación también es el conjunto de datos y conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (Pág. 89).

Consta de una similitud con la investigación de campo, porque la observación se da en el lugar de los hechos, donde se acontecen los problemas, es decir información realista, percibiendo la problemática de la organización.

### **Científica**

La autora (Maya, 2008) concreta:

En términos generales, el método científico es inherente a la ciencia, tanto a la pura como a la aplicada. Sin método científico, como ya mencionamos, no es infalible; tampoco es autosuficiente, es decir, debe existir algún conocimiento que se requiera concretar o bien ampliar, para adaptarse a las especificaciones de cada tema. Integra una serie de procedimientos lógicos, sistemáticos, racionales e intelectuales que permiten resolver interrogantes. En resumen, el método científico permite observar un fenómeno interesante y explicar lo observado. (Pág. 22)

Se obtiene información fidedigna y relevante, por medio de una investigación exhaustiva, es decir que se observa hasta el último detalle para de esa manera poder tener mayor claridad de lo que está ocurriendo en el entorno, ya que esto facilitará a resolver nuestro problema de una manera eficaz.

### **Técnicas de Investigación**

En este proyecto se realizarán dos técnicas de investigación que son las más considerables para brindar una mejor solución al problema que se está dando, cuando se vaya a poner en funcionamiento el proyecto de investigación.

**Tabla 7** **Procedimiento**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía</li></ul>
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario</li></ul>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

### **Procedimiento de la Investigación**

En un estudio realizado por (Alelú, Cantín, López, & Rodríguez, 2000) definen la encuesta como:

La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. Además la encuesta es una técnica de investigación que se la realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Cuando la encuesta es verbal se suele hacer uso del método de la entrevista; y cuando la encuesta es escrita se suele hacer uso del instrumento del cuestionario, el cual consiste en un documento con un listado de preguntas, las cuales se les hacen a la persona a encuestar. Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información, por ejemplo, se realizan encuestas al público objetivo, a los clientes de la empresa, al personal de la empresa, etc.; dicho grupo de personas se les conoce como población o universo. (Pág. 1- 2)



Es una sucesión de preguntas que se le realiza a un grupo de personas con el fin de obtener una información clara del tema que se pretende investigar. Una vez realizada la encuesta se recopila todos los datos para de esa manera poder plantear una solución.

### **Encuesta**

Se implementó la técnica de encuesta por tal motivo uno de los instrumentos a utilizar es un test de preguntas cerradas, dirigida a los trabajadores de Agua Cristal C.A.

1. Objetivo de la Encuesta
2. Instrucciones al momento de realizar la encuesta.
3. Se realiza la elaboración de 10 Preguntas.
4. Las preguntas serán cerradas por lo que solo se debe elegir una opción de las cuatros o dos alternativas que haya.
5. Se realiza la encuesta y una vez realizada se procede a realizar la respectiva tabulación.

### **Observación**

El otro instrumento a realizar es el de observación que se le realizara al encargado del área de admisión Talento Humano.

1. Objetivo de la Observación.
2. Hora de Inicio y Hora de Finalización.
3. Fecha en que se realiza la observación.
4. Lugar en donde se realiza la observación.
5. Se escogen los aspectos que se van a observar.
6. Se escoge los indicadores, con el cual se va a calificar a la persona que se está observando.
7. Se realizan tres observaciones o las que el observador crea conveniente, una vez ya realizada las observaciones en los diferentes días se podrá sacar conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Aplicación a las Técnicas e Instrumentos

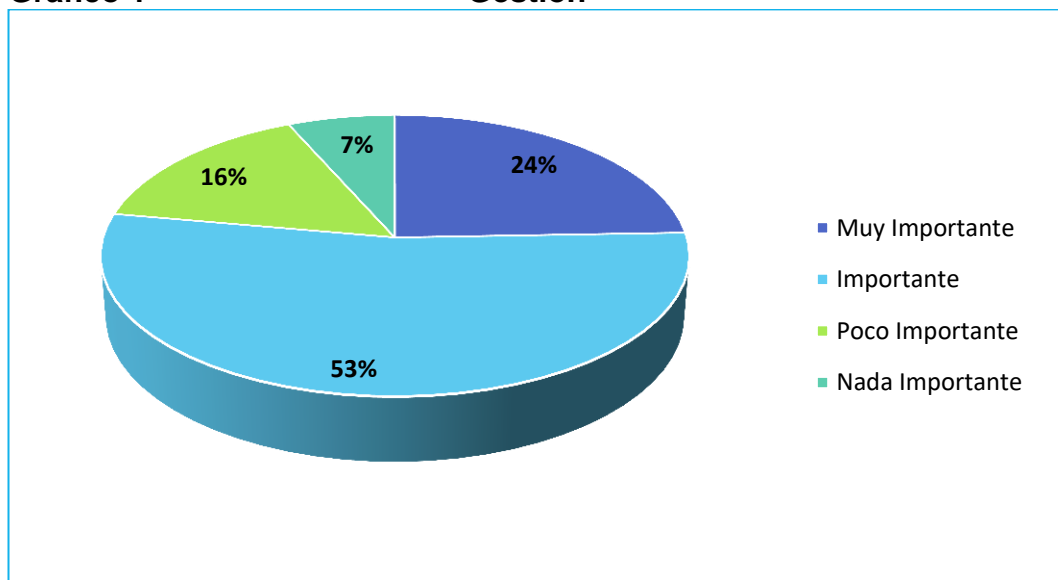
1. ¿Cree usted que la gestión del talento humano es importante en la empresa?

**Tabla 8** **Gestión**

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Muy Importante	11	24%	45
Importante	24	53%	
Poco Importante	7	16%	
Nada Importante	3	7%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 1** **Gestión**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

De acuerdo a las estadísticas el 53% de los trabajadores opina que la Gestión de Talento Humano es importante para la empresa.

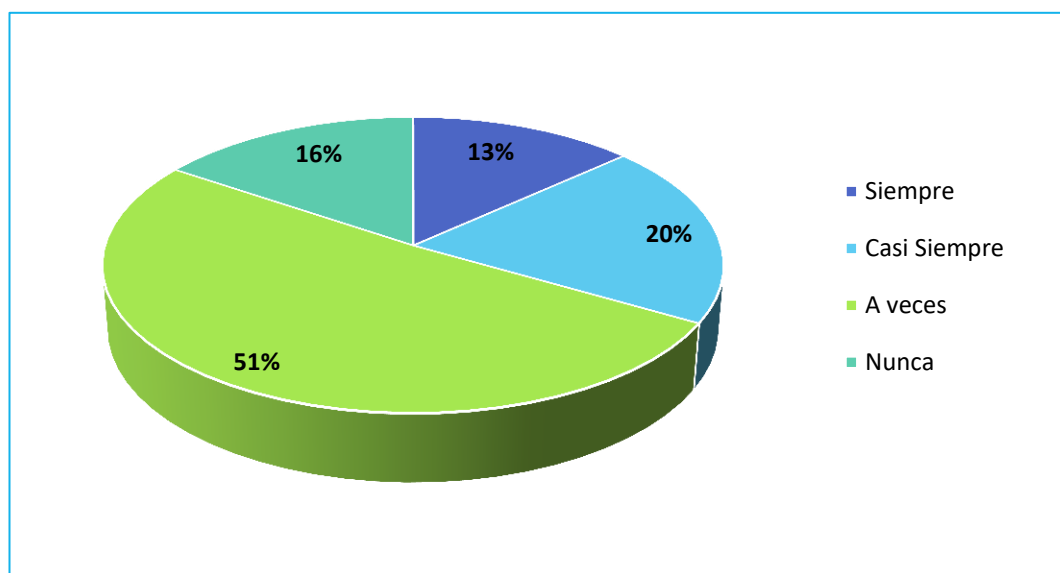
## 2. ¿La empresa realiza los procesos necesarios para llevar a la práctica una selección de personal adecuada?

**Tabla 9** Selección

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Siempre	6	13%	45
Casi Siempre	9	20%	
A veces	23	51%	
Nunca	7	16%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 2** Selección



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

En esta pregunta la opción a veces tiene un mayor porcentaje que las otras opciones.

Por medio de esta pregunta se entiende que el 51% de los trabajadores responde que la empresa en pocas ocasiones realiza los procesos de selección adecuada, es por tales motivos que se ve afectada ya que si se realizaran los procesos de selección adecuada en la organización esta no se vería afectada.

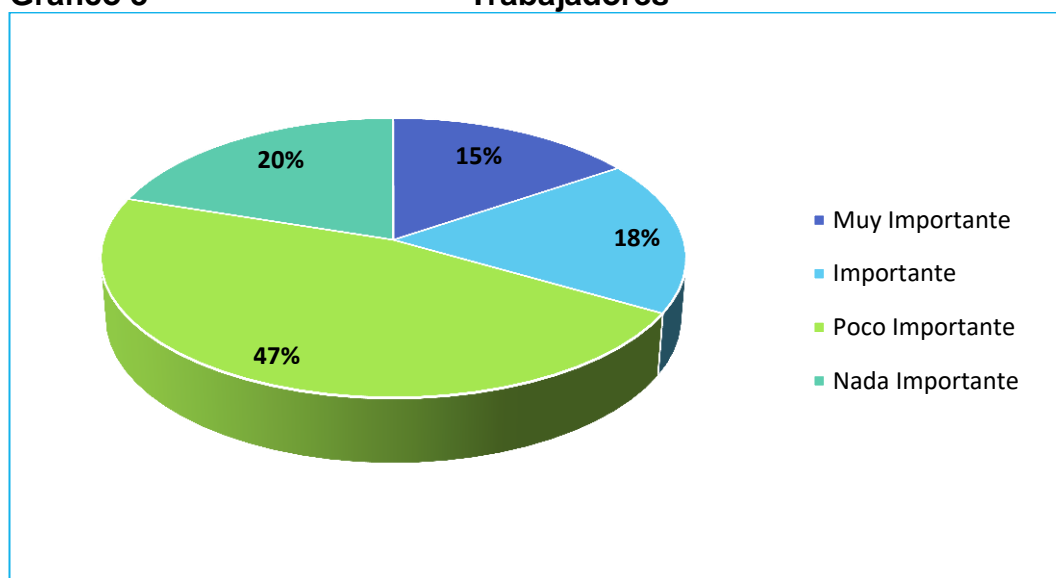
### 3. ¿Qué tan importante es para Talento Humano seleccionar a los trabajadores?

**Tabla 10** **Trabajadores**

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Muy Importante	7	16%	45
Importante	8	18%	
Poco Importante	21	47%	
Nada Importante	9	20%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 3** **Trabajadores**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

El 47% expresa que para Talento Humano seleccionar a los trabajadores es poco importante.

Ya que al momento de la selección no piden los requisitos necesarios para la contratación, es por eso que una inadecuada selección de personal de parte del área de admisión Talento Humano conllevaría a diferentes aspectos negativos dentro de la organización, como la escasa producción.

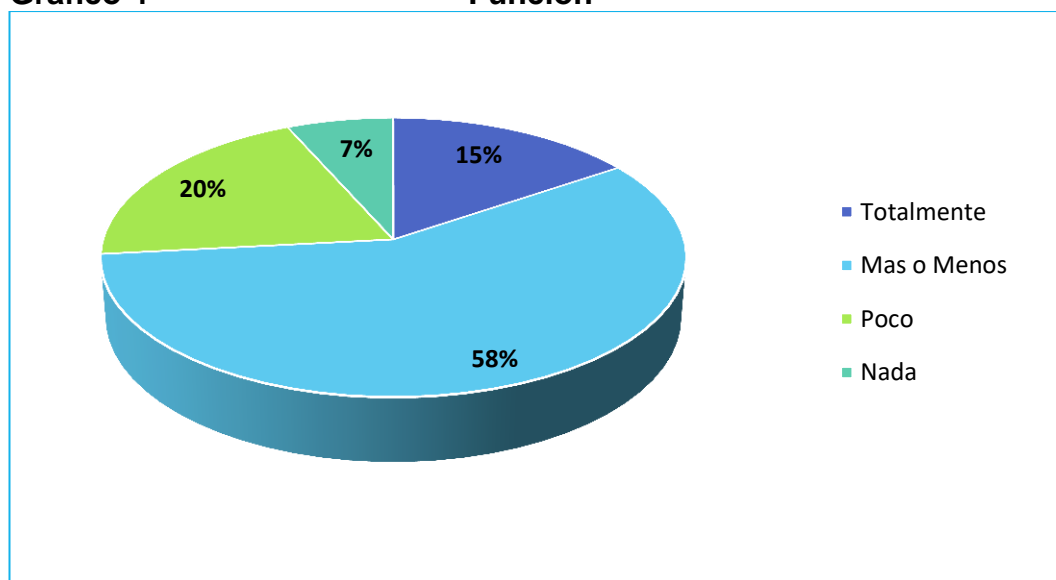
#### 4. ¿Talento Humano le indico cuál iba hacer su función de trabajo?

**Tabla 11** Función

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Totalmente	7	16%	45
Más o Menos	26	58%	
Poco	9	20%	
Nada	3	7%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 4** Función



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Da como resultado que el 58% de los trabajadores dice que Talento Humano le indico más o menos cual iba hacer su función dentro la empresa.

Algo muy importante que debe tener en consideración Talento Humano es que cuando se dé la contratación del personal es deber del área comunicarle a la persona contratada cual va hacer su función en el área que se va a desempeñar, para que de esa manera ellos puedan tener un mejor conocimiento.

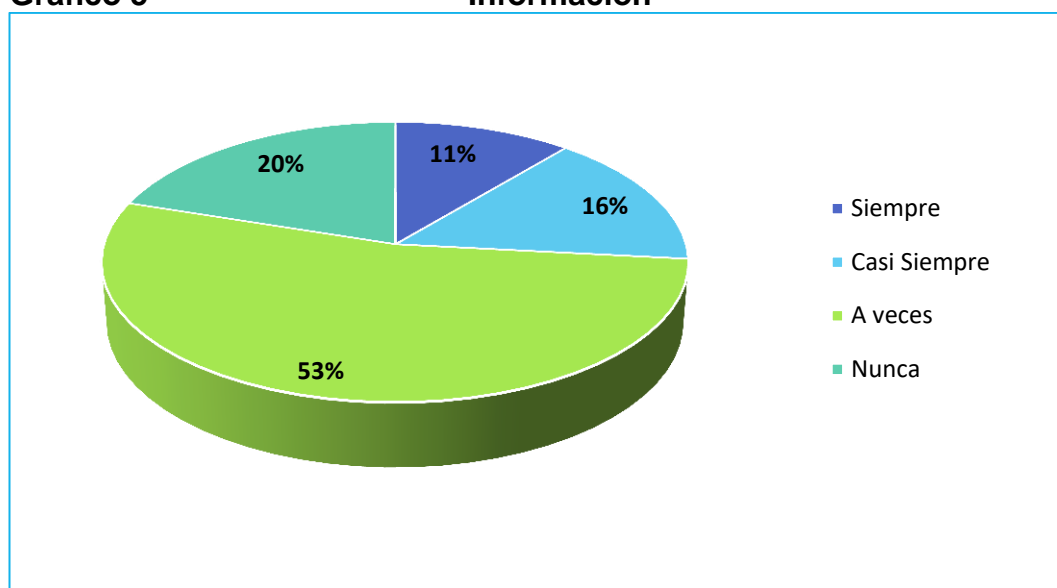
## 5. ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?

**Tabla 12** Información

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Siempre	5	11%	45
Casi Siempre	7	16%	
A veces	24	53%	
Nunca	9	20%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 5** Información



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

En la encuesta realizada a los trabajadores el 53% indica que la información necesaria para realizar correctamente su trabajo se la da a veces.

Por esta razón es que en la empresa se refleja un rendimiento laboral limitado, debido a que no se brinda información correcta y es ahí donde los trabajadores disminuyen su ritmo laboral, porque no hay ningún encargado que los guíe o que les diga lo que hay que realizar cada día.

## 6. ¿Se siente a gusto en el puesto que usted se desempeña?

Tabla 13

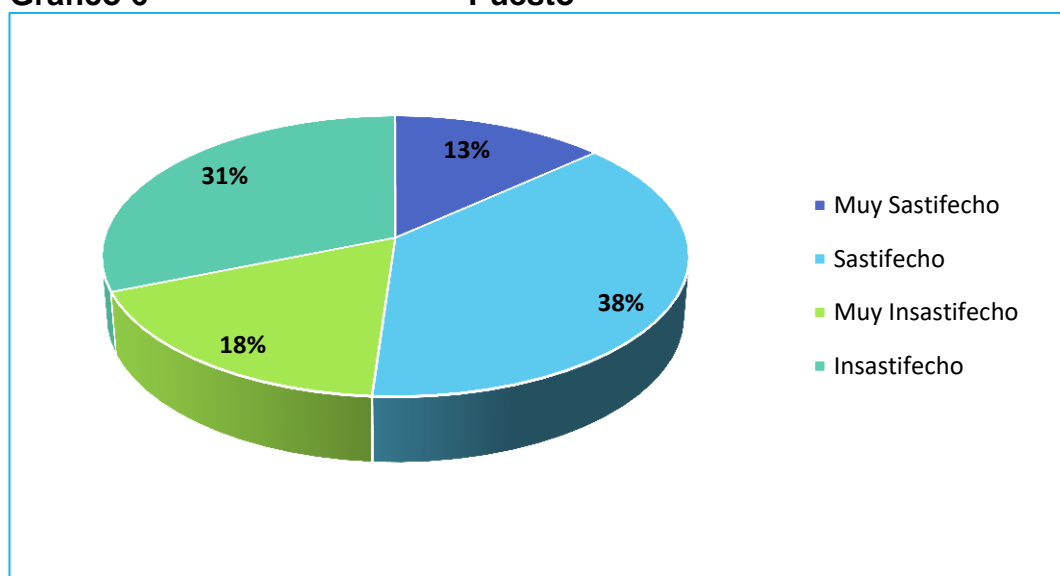
Puesto

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Muy Satisfecho	6	13%	45
Satisfecho	17	38%	
Muy Insatisfecho	8	18%	
Insatisfecho	14	31%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Gráfico 6

Puesto



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Tiene como resultado un 38% de trabajadores satisfechos en el puesto que se desempeña y un 31% de trabajadores insatisfechos el resultado varia en algo mínimo.

En la empresa el personal se debe sentir muy satisfecho en su puesto de trabajo para así poder desempeñar al máximo sus habilidades un trabajador satisfecho no es igual que un trabajador muy satisfecho porque es ahí donde los trabajadores no realizan un buen trabajo.

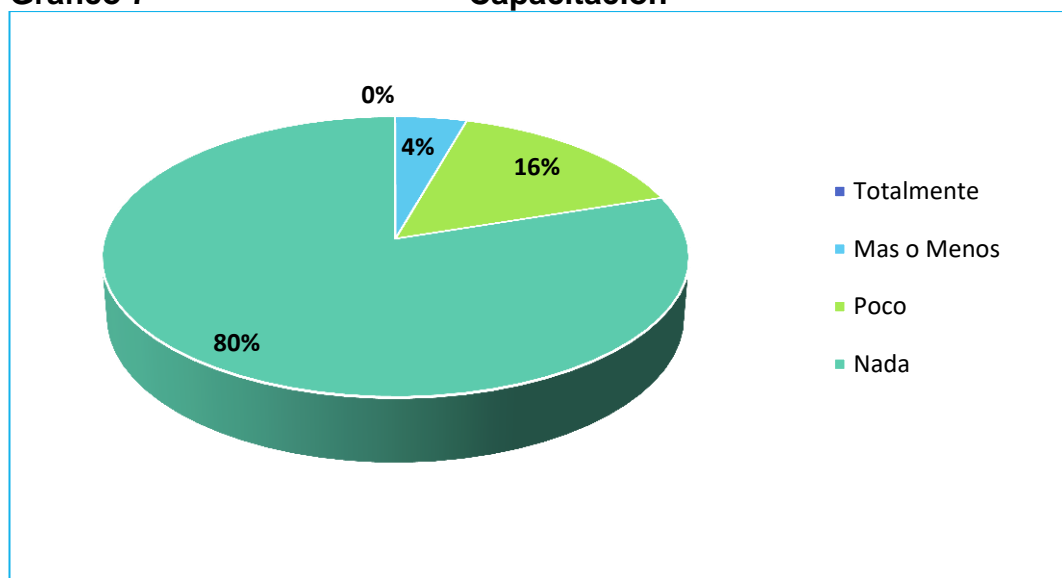
## 7. ¿Cuándo ingreso a la empresa recibió capacitación sobre el área que le asignaron?

**Tabla 14** Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Totalmente	0	0%	45
Más o Menos	2	4%	
Poco	7	16%	
Nada	36	80%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 7** Capacitación



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

En esta pregunta nos refleja un 80% de que los trabajadores no recibieron ningún tipo de capacitación cuando ingresaron a laborar en la empresa, un alto porcentaje a diferencia de las otras opciones.

Al momento de ingresar a una organización es importante una capacitación para de esa manera prevenir los riesgos laborales, conozca el sistema operativo, es decir los procesos que se realizan para la producción.



**8. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?**

**Tabla 15**

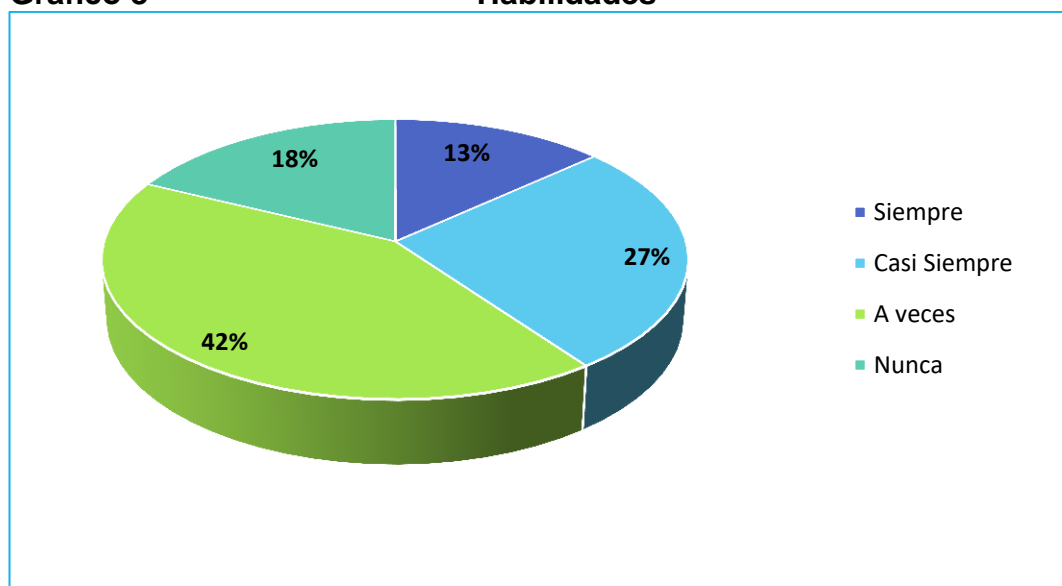
**Habilidades**

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Siempre	6	13%	45
Casi Siempre	12	27%	
A veces	19	42%	
Nunca	8	18%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 8**

**Habilidades**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

El 42% de los trabajadores respondieron que a veces pueden desarrollar al máximo sus habilidades, esto se puede dar porque cada trabajador tiene diferentes maneras de desempeñarse, otro motivo también podría ser que el área de admisión Talento Humano desconoce de los procesos de selección o también se puede dar porque no revisan en el currículum las experiencias laborales para así poderlos ubicar en un puesto donde pueda desempeñar al máximo sus habilidades.

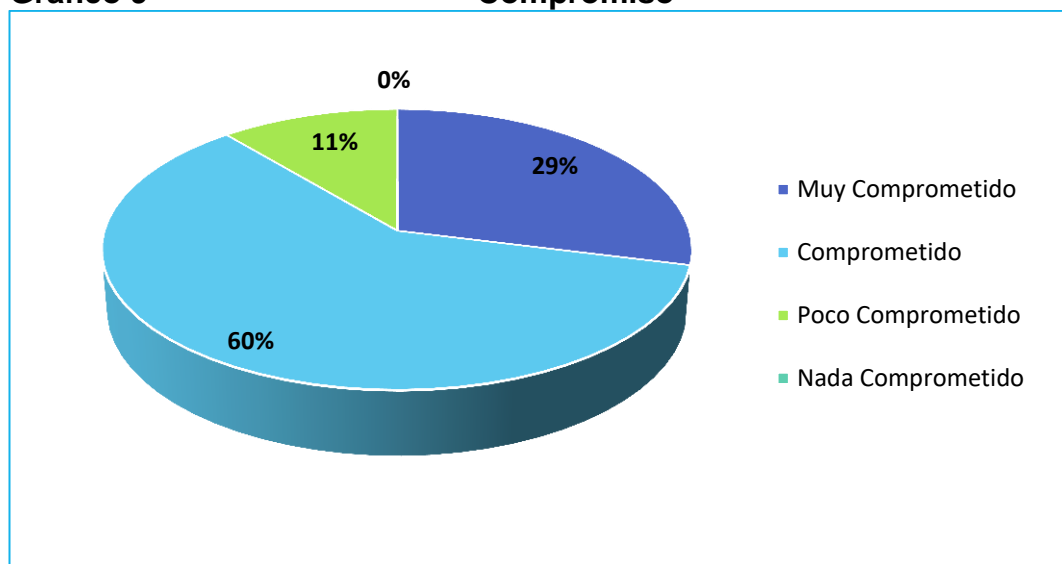
## 9. ¿Qué tan comprometido se siente con la empresa?

**Tabla 16** **Compromiso**

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Muy Comprometido	13	29%	45
Comprometido	27	60%	
Poco Comprometido	5	11%	
Nada Comprometido	0	0%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 9** **Compromiso**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

El 60% de los trabajadores contestó que se sienten comprometidos con la empresa, esto es un factor importante ya que con personas comprometidas la empresa puede realizar diversas actividades en conjunto para la mejora de la misma siempre y cuando estén dispuestos a escuchar las opiniones de los trabajadores.

Cabe recalcar que cuando se llegó a esta pregunta algunos trabajadores opinaron que se sienten comprometidos, pero que la empresa no recompensa el rendimiento laboral.

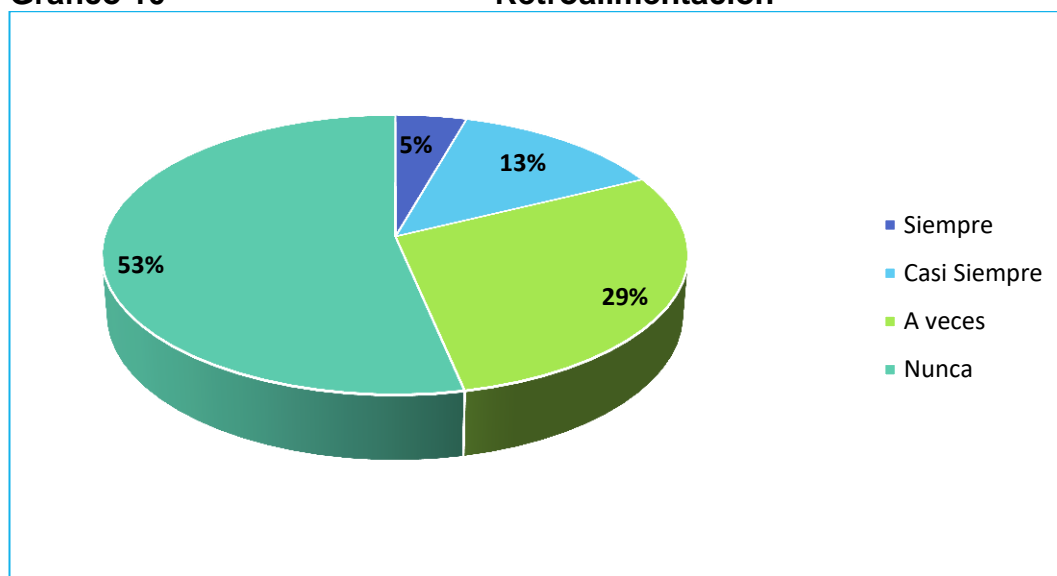
**10. ¿Reciben cada cierto tiempo una retroalimentación del trabajo que ejercen?**

**Tabla 17** Retroalimentación

Opciones	Cantidad	Porcentaje	Muestra
Siempre	2	4%	45
Casi Siempre	6	13%	
A veces	13	29%	
Nunca	24	53%	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>	

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 10** Retroalimentación



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Un 53% respondió que nunca le han realizado una retroalimentación del trabajo que ejerce.

Una retroalimentación es muy imprescindible en una organización y al no realizar una retroalimentación continua del trabajo que ejerce o desempeña cada trabajador con el tiempo esto podría perjudicar a la empresa.

El otro instrumento fue el de observación y se lo realizo en las siguientes fechas:

- Jueves 14 de junio de 2018
- Lunes 18 de junio de 2018
- Jueves 21 de junio de 2018

**Objetivo:** Observar y evaluar el desempeño realizado

**Lugar:** Empresa Agua Cristal C.A

**Aspectos a Observar:**

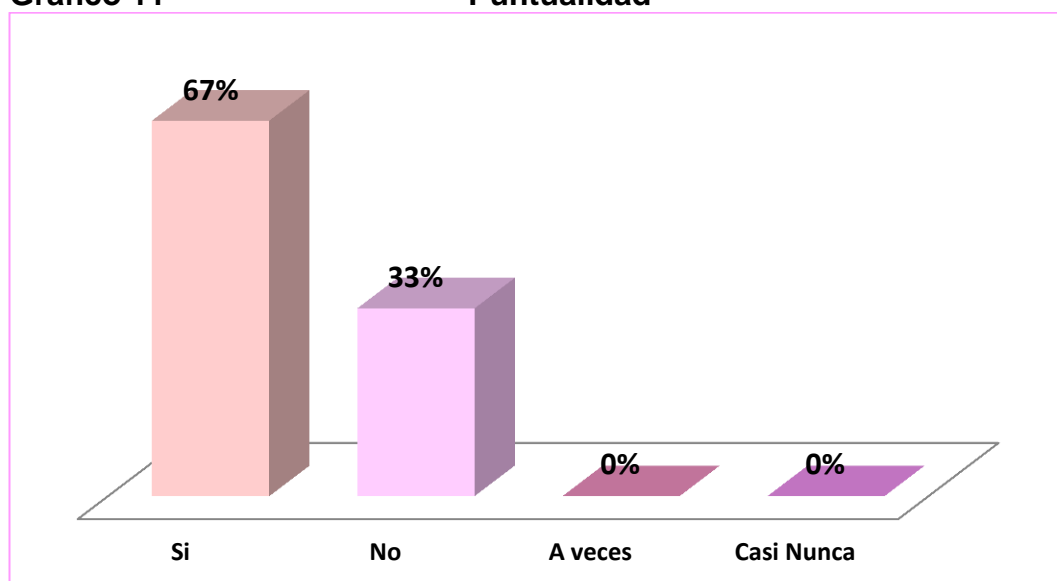
**1. Llega a tiempo al trabajo.**

**Tabla 18 Puntualidad**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 11 Puntualidad**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## 2. Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada.

Tabla 19

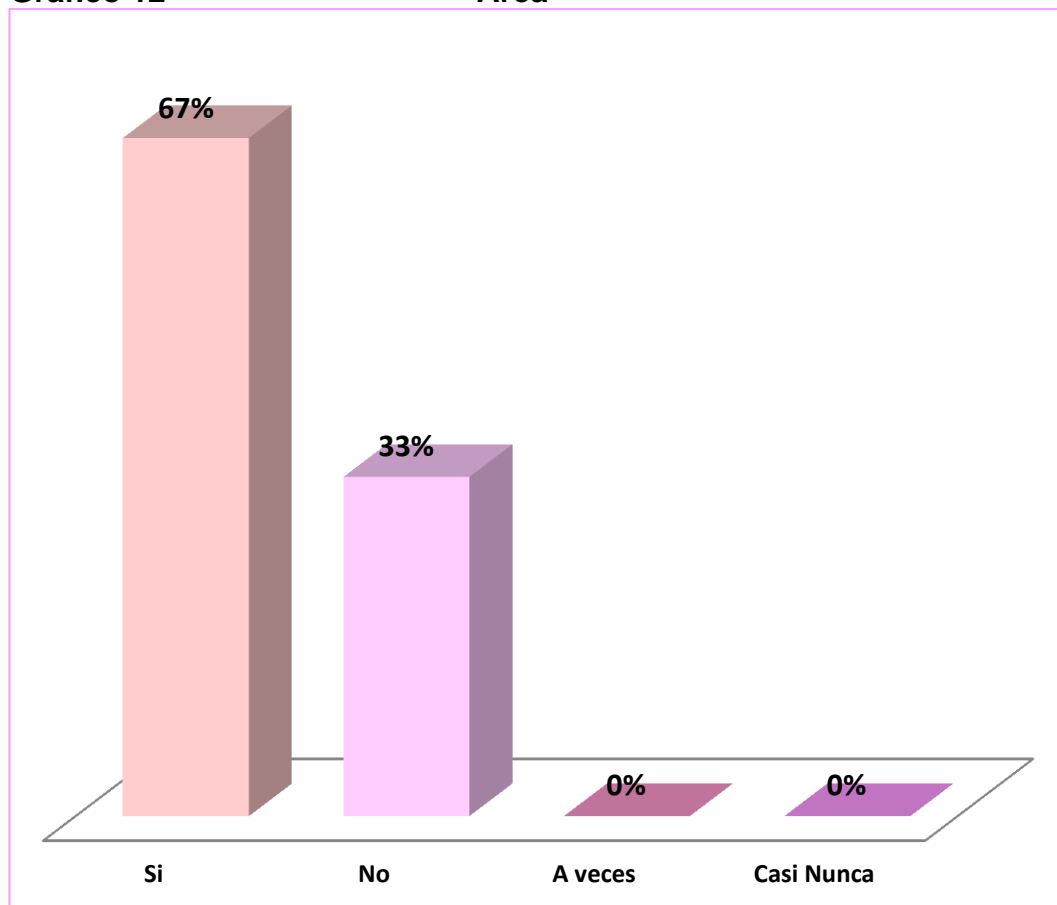
Área

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Gráfico 12

Área



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

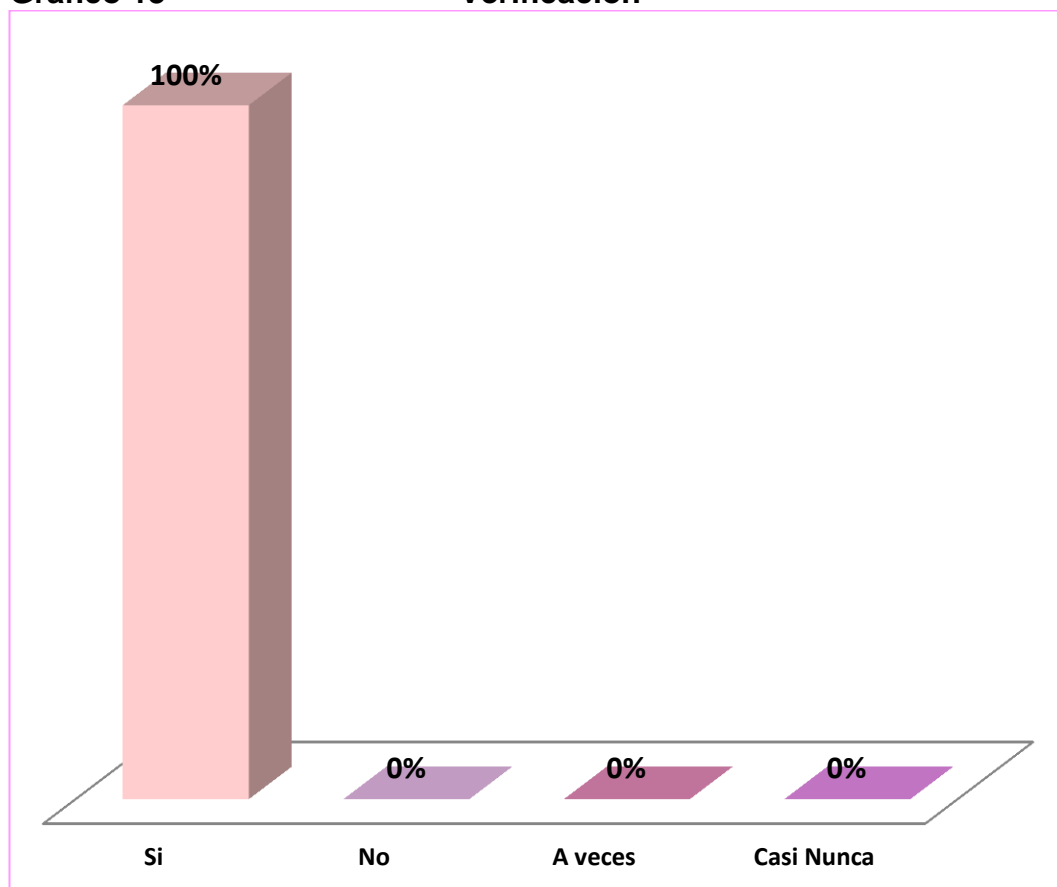
3. Verifica que su equipo de computación se encuentre en buen estado.

**Tabla 20** Verificación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 13** Verificación



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

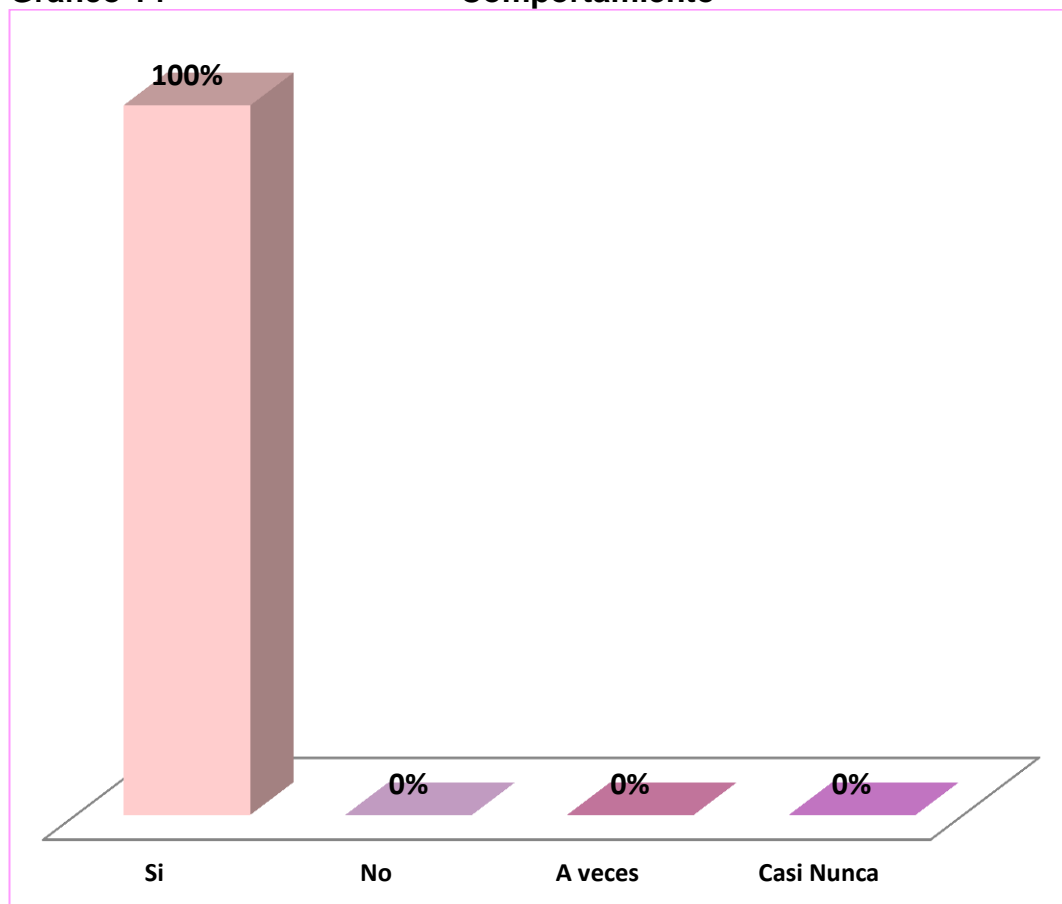
#### 4. Ejerce un comportamiento adecuado durante las horas de trabajo.

**Tabla 21** Comportamiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 14** Comportamiento



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

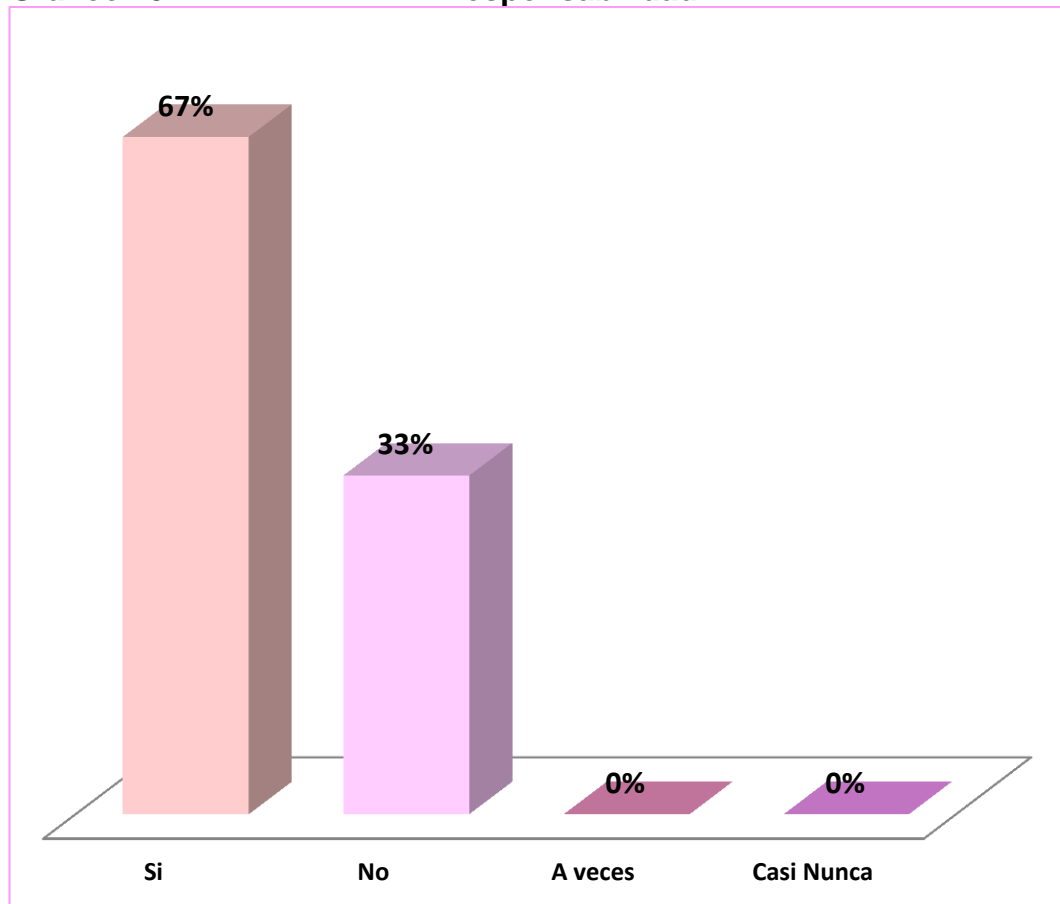
## 5. Es responsable en su trabajo.

**Tabla 22** **Responsabilidad**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 15** **Responsabilidad**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía



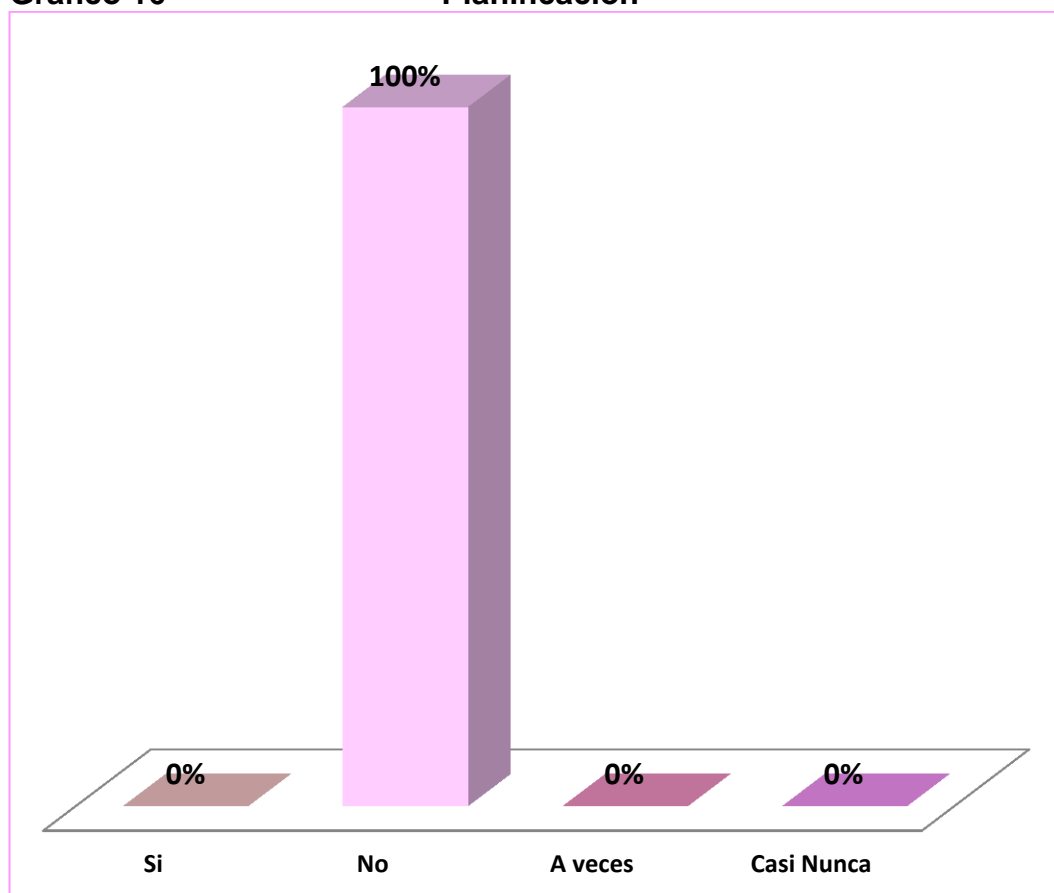
6. Realiza una planificación para realizar su trabajo de manera más ordenada.

**Tabla 23** Planificación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 16** Planificación



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

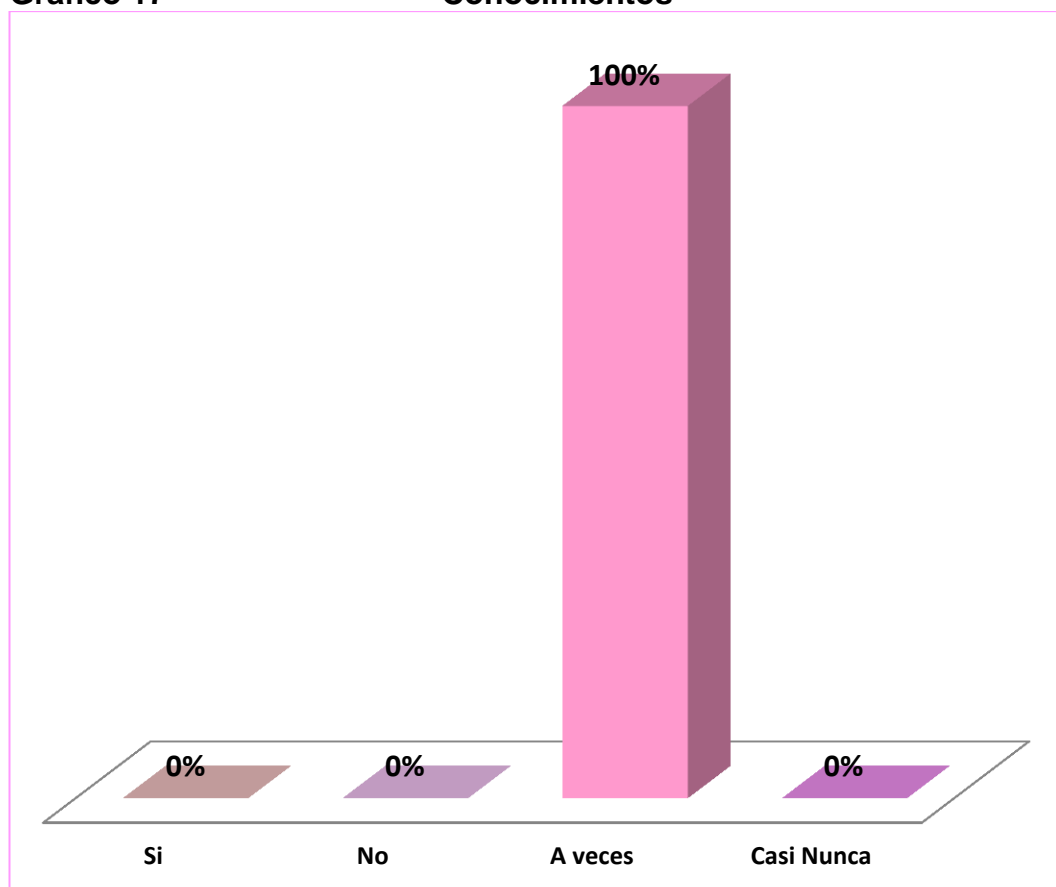
**7. Tiene los conocimientos necesarios para realizar cualquier tipo de actividad en su área de trabajo.**

**Tabla 24 Conocimientos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	0	0%
A veces	3	100%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 17 Conocimientos**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

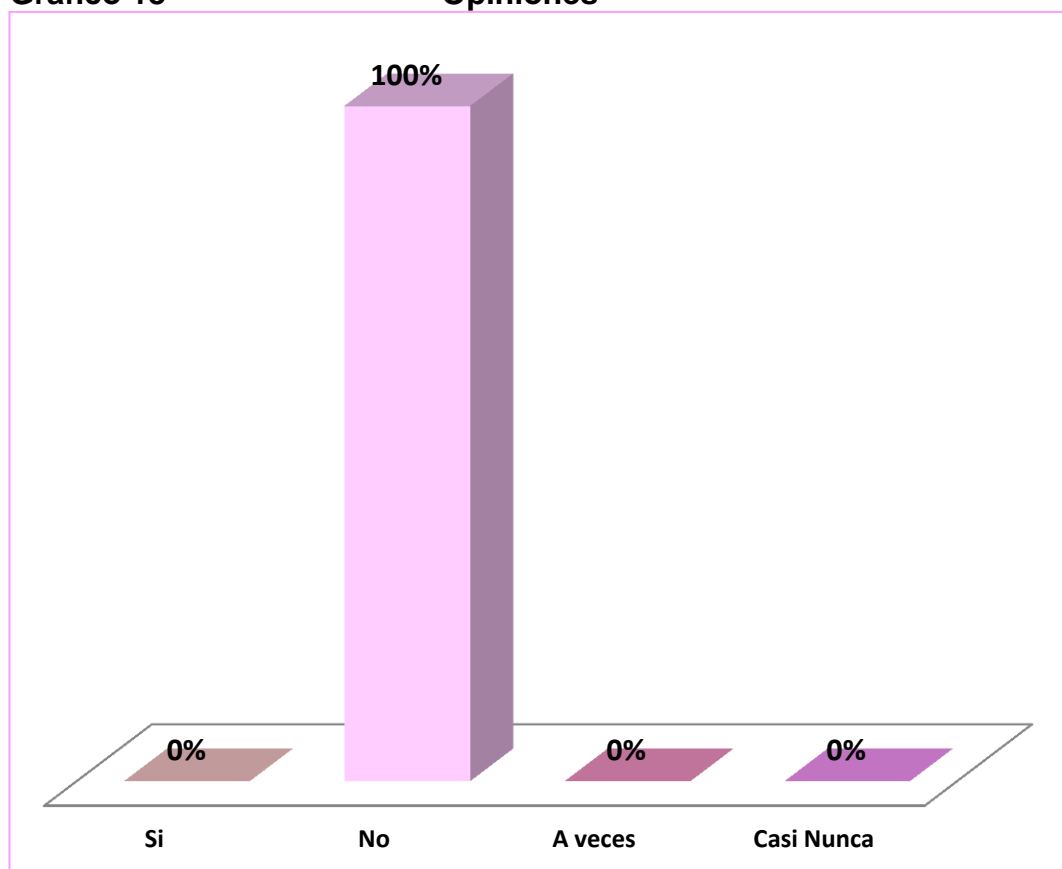
8. Escucha las opiniones de los trabajadores para la mejora de la empresa.

Tabla 25 Opiniones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Gráfico 18 Opiniones



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

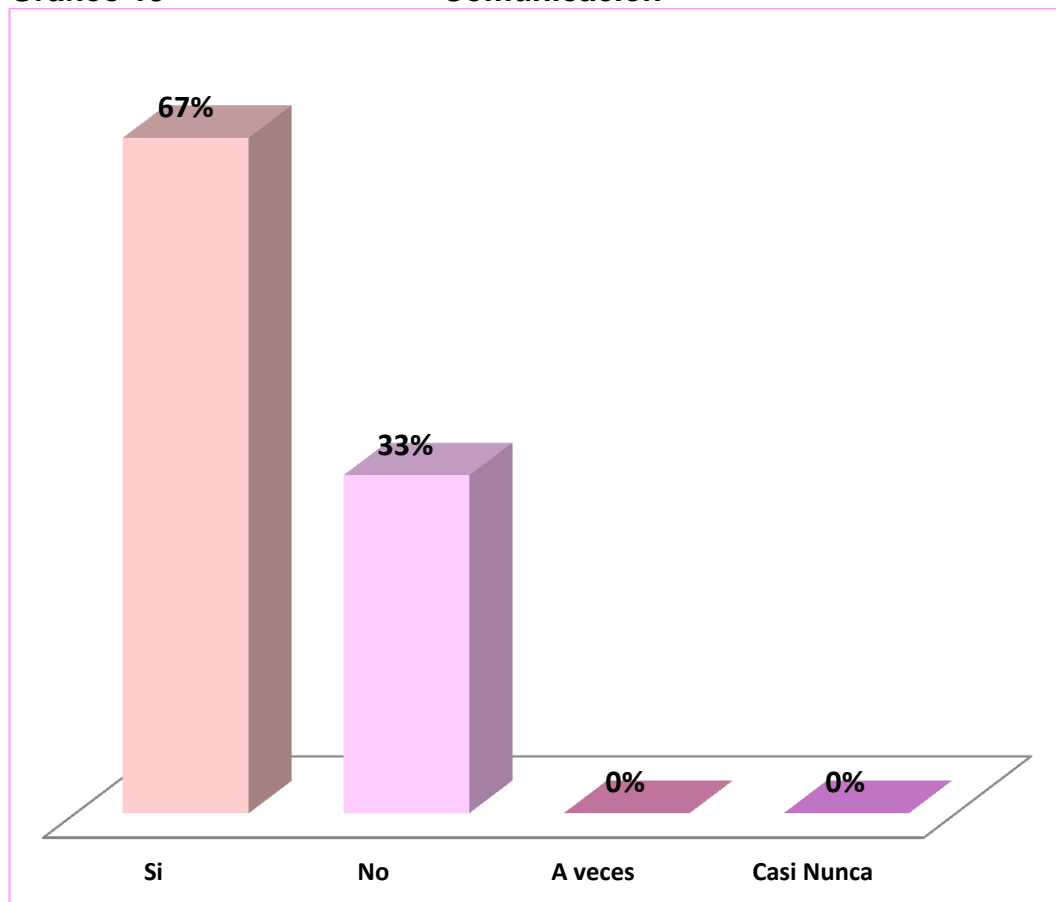
## 9. La forma de comunicarse con los trabajadores es la correcta.

**Tabla 26** **Comunicación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
A veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

**Gráfico 19** **Comunicación**



Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## **Análisis de cada pregunta de la guía de observación:**

### **Pregunta 1.-**

Una de las cualidades más importante que debe tener una persona para desempeñarse en cualquier tipo de trabajo es la puntualidad porque de esa manera se ve reflejada su compromiso.

### **Pregunta 2.-**

La limpieza es otra cualidad que deben tener en cuenta, mantener el puesto de trabajo limpio habla muy bien del trabajador.

### **Pregunta 3.-**

Antes de comenzar la jornada laboral, es recomendable ver si el equipo de trabajo se encuentra en perfectas condiciones, para de esa manera poder comunicar a los encargados.

### **Pregunta 4.-**

Es recomendable que los trabajadores sean disciplinados, porque de esa manera obtendrán mejores resultados.

### **Pregunta 5.-**

Un trabajador responsable ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.

### **Pregunta 6.-**

La planificación nos ayuda a mejorar el nivel de trabajo.

### **Pregunta 7.-**

La falta de conocimiento sería un aspecto desfavorable.

### **Pregunta 8.-**

Escuchar opiniones que sean de ayuda para la empresa es importante.

### **Pregunta 9.-**

Una comunicación correcta generaría motivación.

## Plan de Mejora

**Objetivo:** Proponer un plan de capacitación al desempeño en el Área de Talento Humano.

**Tabla 27**

### Propósito

0	WHAT (QUÉ)	WHY (POR QUÉ)	WHEN (CUÁNDO)	WHERE (DÓNDE)	WHO (QUIÉN)	HOW (CÓMO)	HOW MUCH (CUÁNTO)
1	Realizar capacitaciones en selección de personal.	Para mejorar el desempeño del departamento Talento Humano.	Se la realizaría 1 vez por mes.	En auditorio. un	Personas especializadas en el tema.	Mediante Capacitación.	\$200 Por Capacitación
2	Llevar un registro de Guía de Observación de los trabajadores.	Nos ayudaría a observar el desempeño de cada trabajador.	Cada fin de mes.	Departamento Talento Humano	El Jefe de Talento Humano	Analizando la documentación donde se registran los trabajadores.	\$100 Por el programa que se está utilizando.

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## Plan de Capacitación

**Objetivo:** Promover capacitaciones mensuales en el Área de Talento Humano.

**Tabla 28**

### Programa

	TEMA	FECHA / HORA	FACILITADOR	LUGAR	MATAERIALES
1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Característica del Personal.</li> <li>• Requerimientos del Puesto.</li> </ul>	<p>Mayo</p> <p>Viernes de la Primera Semana (14:00 a 18:00)</p>	Dr. Simón Illescas	Sala de reuniones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Laptop y Pendrive</li> <li>• Sillas</li> <li>• Útiles</li> <li>• Refrigerio</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad interna y externa del candidato</li> </ul>	<p>Junio</p> <p>Viernes de la Primera Semana (14:00 a 18:00)</p>	Dr. Vicente Perero	Sala de reuniones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Laptop y Pendrive</li> <li>• Sillas</li> <li>• Útiles</li> <li>• Refrigerio</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de la compañía y cultura organizacional.</li> </ul>	<p>Julio</p> <p>Viernes de la Primera Semana (14:00 a 18:00)</p>	Econ. Walter Reyes	Sala de reuniones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector</li> <li>• Laptop y Pendrive</li> <li>• Sillas</li> <li>• Útiles</li> <li>• Refrigerio</li> </ul>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## Cronograma

Tabla 29

### Agenda

N°	Tiempo Actividades	2018											
		Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Realizar Capacitaciones												
3	Registro de los trabajadores												

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

## Recursos Económicos

Tabla 30

### Finanzas

Ingresos	Valor	Egresos	Valor
Capital	\$ 1.000,00	Capacitación Mayo	\$ 200,00
		Capacitación Junio	\$ 200,00
		Capacitación Julio	\$ 200,00
		Refrigerio Mayo	\$ 50,00
		Refrigerio Junio	\$ 50,00
		Refrigerio Julio	\$ 50,00
		Programa	\$ 100,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.000,00</b>	<b>Total</b>	<b>\$ 850,00</b>

Elaborado por: Narváez Pérez Nelly Estefanía

Se dispone de \$150 este valor se lo utilizaría para cualquier tipo de imprevisto que se genere en el transcurso del plan de mejora y los egresos se verán reflejado en los resultados positivos que este plan genere.



## Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente la selección de personal, en el área de admisión.
- Se realizó correctamente el modelo de selección del personal con una nueva opción que se implementó al área de talento humano, que es la capacitación.
- Se ejecutó el plan de mejora de selección de personal en el área de admisión.
- Los resultados que arrojaron las encuestas es que los trabajadores tiene algo en común con la empresa y es de sentirse comprometidos al momento de laborar, pero la comunicación en ocasiones no puede ser la adecuada.
- Se realizó una nueva selección de personal en la empresa porque habían trabajadores que no contaban con los requisitos y las experiencias necesarias, por tal motivo tenían desconocimiento del puesto en que laboraban y eso daba como resultado bajo rendimiento a la empresa.
- Se realizan capacitaciones una vez por mes para mejorar el problema que tiene el área de talento humano y de esta manera el departamento podrá realizar mejores estrategias, que se pondrá en práctica cada vez que se realice el proceso de selección.

## Recomendaciones

- Revisar los documentos de los postulantes al puesto de trabajo, si cuenta con los requisitos necesarios para poder trabajar en la empresa o si han sido capacitados o tienen algún tipo de conocimientos para el área que se necesita.
- Al momento de seleccionar el personal poner en práctica lo aprendido en la capacitaciones, de esa manera se va a mejorar el problema que está pasando en el área de talento humano.
- Escuchar las opiniones de los trabajadores y tomarlas en consideración es un factor importante para la organización, porque de esa manera está aportando con el desarrollo de la empresa y así lograrían el éxito.
- Realizar encuestas cada dos semanas a las diferentes áreas para saber qué tan satisfechos se encuentran en su área.
- Es recomendable que las capacitaciones se las realice cada mes durante un tiempo indeterminado, ya que de esa manera la organización podrá ver los resultados.
- Realizar capacitaciones no solo en el área de Talento Humano, sino también en las distintas áreas para una mejora continua de la empresa.
- El personal que se seleccione para las diferentes áreas tiene que ser con experiencia ya que eso también afecta a la empresa.

## **Bibliografías**

Alelú, M., Cantín, S., López, N., & Rodríguez, M. (2000). *Estudio de Encuestas*.

Álvarez, Y. (2014). Propuesta de mejoramiento continuo para el área de reclutamiento y selección de personal del Instituto de Desarrollo Agrario . En *Universidad Magister*. Costa Rica.

Andrew, & Sieber. (1999). *Gestión del Conocimiento*.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: (Sexta Edición).

Arriaga, R. (2010). Propuesta de mejora del proceso de Recursos Humanos aplicado a Profesores – Investigadores del sistema de Universidades Estatales de OAXACA . En *Universidad Tecnológica de la MIXTECA*. Huajuapán De León.

Barceló, J. C. (2016). Centro de Formación IMF Business Scholl.

Calderón, I. (2016). Propuesta de mejoramiento de los procesos de la Gestión de Talento Humano en el SENA - Centro de Gestión Industrial. En *Universidad Nacional Abierta y a Distancia “Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios”*. Bogotá.

Chávez, A. (2015). Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de Recursos Humanos de la Secretaria del Agua . En *Universidad Central del Ecuador "Facultad de Ciencias Administrativas*. Quito.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Mexico: (Tercera Edición).

Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia.: (Quinta Edición).

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: (Tercera Edición).

Código del Trabajo. (2013).

Constitución de la República del Ecuador. (2008).

Geoffroy, R. (2016). Propuesta para el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de una Empresa Minera . En *Universidad de Chile "Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas"* . Chile.

Godines, A., & Rogelio, G. (2015). *Recursos Humano Humanos*.

Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: (Sexta Edición).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: (Cuarta Edición).

Hurtado, L. (2015). Propuesta para el mejoramiento en los procesos de Gestión del Talento Humano (Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción) en la empresa PALMASUR S.A.T del municipio de San Andrés de Tumaco . En *Universidad de Nariño "Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables"*. San Juan de Pasto.

Johana, P. (2016). Propuesta de mejora en el Departamento de Talento Humano de la Cadena de Farmacias CADFAS S.A . En *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil UCSG "Facultad de Ciencias Economicas y Administrativas"*. Guayaquil.

Ludewing, C. (2016). *Tipos de Muestra*.

Maya, E. (2008). *Métodos y Técnicas de Investigación*. México.

Ministerio de Relaciones Laborales. (2010).

Nina, Z. (2016). Diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la Empresa CEI S.R.L . En *Universidad Mayor de San Andrés "Facultad de Ciencias Económicas*. Bolivia.

Parella, S., & Martins, F. (2010). *Investigación de Campo*.

Pardinas, F. (2005). *Metodología y Tecnicas de Investigación en Ciencia Sociales*. México.

Prieto, P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*. Medellín.

R.A.E. (2017). *Real Academia Española*. Madrid.

Ramos, Á., & Rincón, N. (2008). Diagnostico selectivo y propuesta de mejoramiento a los procesos de Talento Humano de AUDIEPS LTDA, Empresa del Grupo SALUDCOOP . En *Universidad de la Salle "Facultad de Administración*. Bogota.

Ramos, M. (2013). Diseño de los procesos de reclutamiento y selección de personal en la Gestión del Talento Humano de la Ferretería Argentina . En *Universidad de Nariño "Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas"*. San Juan de Pasto.

Rascon, K. (2010). Propuesta para implementar un proceso de reclutamiento y selección de personal, en el Instituto de la Defensa Pública Penal . En *Universidad de San Carlos de Guatemala "Facultad de Ingeniería"*. Guatemala.

Reglamento General a Ley Órgánica del Servicio Público. (2016).

Rengifo, S., Mollinedo, M., & Lope, J. (2017). Propuesta de mejora para la contratación y capacitación en la empresa BITEL, TACNA. En

*Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado  
“Administración De Negocios Internacionales”.*

Sabino, C. (2000). *El Proceso de la Investigación*. Bogotá.

Sanz, & Antelo. (2009). *Cadena de Valor del Conocimiento*.

Secretaria, N. d. (2013 - 2017). Plan Nacional Buen Vivir., (pág. 674).  
Ecuador.

Tamayo, M. (2012). *Proceso de la Investigación*.

Tamayo, M., & Tamayo. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*.  
México: (Cuarta Edición).

Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica*. México: (11°  
Edición).

Vallejo, L. (2016). *Gestion del Talento Humano*. Riobamba.

Zayas, P. (2010). *Fundamentos teórico metodológicos de la selección de  
personal*. Perú.

**ANEXOS**

## Anexo 1



Estibando botellones



Botellones



## Anexo 2

# Encuesta

**1. ¿Cree usted que la gestión del talento humano es importante en la empresa?**

- Muy Importante
- Importante
- Poco Importante
- Nada Importante

**2. ¿La empresa realiza los procesos necesarios para llevar a la práctica una selección de personal adecuada?**

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

**3. ¿Qué tan importante es para Talento Humano seleccionar a los trabajadores?**

- Muy Importante
- Importante
- Poco Importante
- Nada Importante

**4. ¿Talento Humano le indico cuál iba hacer su función de trabajo?**

- Totalmente
- Más o Menos
- Poco
- Nada

**5. ¿Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo?**

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

**6. ¿Se siente a gusto en el puesto que usted se desempeña?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho

- Muy Insatisfecho
  - Insatisfecho
- 7. ¿Cuándo ingreso a la empresa recibí capacitación sobre el área que le asignaron?**
- Totalmente
  - Más o Menos
  - Poco
  - Nada
- 8. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?**
- Siempre
  - Casi Siempre
  - A veces
  - Nunca
- 9. ¿Qué tan comprometido se siente con la empresa?**
- Muy Comprometido
  - Comprometido
  - Poco Comprometido
  - Nada Comprometido
- 10. ¿Reciben cada cierto tiempo una retroalimentación del trabajo que ejercen?**
- Siempre
  - Casi Siempre
  - A veces
  - Nunca

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN Y TIEMPO!**

## Anexo 3

# Instrucciones

1. Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
2. Pinte el círculo con la respuesta que usted crea conveniente, con un esferográfico color azul
3. Escoja una opción para cada pregunta.
4. No se aceptan tachones
5. Dispondrá de 25 minutos para responder.
6. Si tiene alguna duda preguntar al encuestador.

## **Anexo 4**

### **Encuesta**

**Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de  
Tecnología en Administración de Empresas**

**Tema:** Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.

**Objetivo:** Elaborar una propuesta de mejora para la selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.

### **Presentación**

Reciba un cordial saludo de la Srta. Estefanía Narváez Pérez estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano.

El motivo de mi visita es para comunicarles a ustedes que se va a realizar una encuesta con el fin de obtener mi título como Tecnóloga en Administración de Empresas.

Por medio de esta encuesta que se va a realizar se desea conocer la opinión de cada uno de los trabajadores, por esta razón se espera contar con su total sinceridad al momento de responder las preguntas, ya que la actual encuesta será anónima.

Comunicándoles que las respuestas emitidas en las encuestas serán de total privacidad, para que de esta manera no haya ningún tipo de inconvenientes.

**Atentamente;**

---

**Nelly Estefanía Narváez Pérez**

**C.C. 095528108 - 4**

## Anexo 5

### Guía de Observación - N°1

<b>Objetivo:</b> Observar y evaluar el desempeño realizado
<b>Hora Inicio:</b> _____ <b>Hora Finalización:</b> _____
<b>Fecha de Observación:</b> _____
<b>Observador:</b> Nelly Estefanía Narváez Pérez
<b>Sujeto Observado:</b> _____
<b>Lugar:</b> _____

N°	Aspectos a Observar	Si	No	A veces	Casi Nunca
1	Llega a tiempo al trabajo.				
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada.				
3	Verifica que su equipo de computación se encuentre en buen estado.				
4	Ejerce un comportamiento adecuado durante las horas de trabajo.				
5	Elabora su trabajo con calidad.				
6	Es responsable en su trabajo.				
7	Logra que los trabajadores se mantengan activos y logren los resultados esperados.				
8	Realiza una planificación para realizar su trabajo de manera más ordenada.				

#### Observaciones:

---

---

---

---



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código: SENESCYT 2197

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Narváez Pérez Nelly Estefanía** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nelly Estefanía Narváez Pérez

**Nombre y Apellido del Autor**

*Estefanía Narváez*

**Firma**

**No. de cédula:** 095528108-4

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 095528108-4

APELLIDOS Y NOMBRES  
NARVAEZ PEREZ  
NELLY ESTEFANIA

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1996-10-06  
NACIONALIDAD ECUATORIANA  
SEXO F  
ESTADO CIVIL SOLTERO





INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E3343V4242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE NARVAEZ MUÑOZ JULIO CESAR

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE PEREZ FALCONEZ NELLYS

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2016-02-20

FECHA DE EXPIRACIÓN 2026-02-20

IGM 15 11 388 25

001002040

Director General: *Estefania Narvaez*






CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

035 JUNTA No. 035 - 197 NÚMERO 0955281084 CÉDULA

APELLIDOS Y NOMBRES NARVAEZ PEREZ NELLY ESTEFANIA

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1  
PASCUALES PARROQUIA

0955281084  
2003-2016




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018.

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*  
PRESIDENTE DE LA JUR

AUTENTICIDAD: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe en [Signature] fojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.

13 AGO 2018

Day Fé. Guayaquil

*[Signature]*  
Ab. Rodrigo María Nuñez  
NOTARIA 56



Factura: 003-002-000049152



20180901056D02868

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901056D02868**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA , comparece(n) NELLY ESTEFANIA NARVAEZ PEREZ portador(a) de CÉDULA 0955281084 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial.- El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 13 DE AGOSTO DEL 2018, (9:43).

*Estefanía Narvaez*

NELLY ESTEFANIA NARVAEZ PEREZ  
CÉDULA: 0955281084



NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES  
NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL







## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Estefanía Narvaéz*

**Número único de identificación:** 0955281084

**Nombres del ciudadano:** NARVAEZ PEREZ NELLY ESTEFANIA

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 6 DE OCTUBRE DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** NARVAEZ MUÑOZ JULIO CESAR

**Nombres de la madre:** PEREZ FALCONEZ NELLYS

**Fecha de expedición:** 20 DE FEBRERO DE 2016

Información certificada a la fecha: 13 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: PABLO DANIEL MURGA ASTUDILLO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 185-145-46923



185-145-46923

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
**Documento firmado electrónicamente**





Instituto Superior  
**Tecnológico  
Boliviano**  
de Tecnología  
Código SENESCYT 2397

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

#### CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano de la empresa Agua Cristal C.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el proceso de selección de personal, en el área de admisión de Talento Humano, de la empresa Agua Cristal C.A, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

*Estefanía Narváez*  
Narváez Pérez Nelly Estefanía

Tutor:

*[Firma]*  
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.**

Wass Alberto Akater Wass Alberto Akater

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma