



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**CARRERA: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y  
selección de personal en los cargos de seguridad  
interna de la corporación Preferida  
de la ciudad de Guayaquil.**

**Autor:**

Tomalá Larrosa Darwin Javier

**Tutor:**

Ing. Com. Marlo López Perero Msc.

GUAYAQUIL- ECUADOR

2017

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

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil”**, 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 mejorar la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal del departamento de talento humano en los cargos de seguridad interna de Corporación Preferida, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2017?**

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

Presentado por el egresado:

**Tomalá Larrosa Darwin Javier**

Tutor:

**Ing. Com. Marlo López Msc.**

## **AUTORÍA NOTARIADA**

Por medio del presente criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: “Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal para los cargos de seguridad interna de la Corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil”, de la carrera de Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor, sin ser copia o plagio de otros proyectos de graduación.

Autor:

**Tomalá Larrosa Darwin Javier**

C.C. 0921970968

## **Dedicatoria**

El presente proyecto se lo dedico en primer lugar a Dios porque gracias a él que me lleno de fortaleza y sabiduría en todo este periodo de estudio, en el cual supo guiar y orientar de la mejor manera y darme la oportunidad de conocer a grandes personas que fueron parte de este lapso de estudio que fueron Docentes y compañeros de clases que me infundieron sus conocimientos.

A mi madre que es lo más especial para mí, el cual eh aprendido mucho de ella, que me que supo encaminar en el amor de Cristo, y aprendí que a los hijos no es necesario darles grandeza ni vanidades sino proceder como lo hacía mi madre que me formo con amor, humildad y sencillez, es lo que más quiero en esta vida, es la persona por el cual me inspiro en seguir haciendo las cosas de la mejor manera y poder seguir crecimiento en lo profesional y en lo laboral.

Tomalá Larrosa Darwin Javier

## **Agradecimiento**

Primordialmente a Dios por darme la oportunidad de laborar como base para continuar con mis estudios, por otorgarme las herramientas suficientes para cada obstáculo que se interpusieron en cada etapa de la meta o propósito que me he propuesto a obtener.

A mi madre por apoyarme en todo, por ser sea persona que siempre me guía y aconseja, la que me supo instruir de la manera correcta, hacer que las cosas las vea con otro enfoque, que en esta vida nada es fácil que cada objetivo que me proponga se lo realiza y se lo obtiene con esfuerzo y perseverancia, a mi padre por nunca despreocuparse de mí y dirigirme de la manera más apropiada.

Tomalá Larrosa Darwin Javier

# ÍNDICE GENERAL

| <b>Contenidos</b>                             | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| Carátula.....                                 | i              |
| Certificación de la aceptación del tutor..... | ii             |
| Autoría notariada .....                       | iii            |
| Dedicatoria.....                              | iv             |
| Agradecimiento .....                          | v              |
| Índice general.....                           | vi             |
| Índice de gráficos... ..                      | viii           |
| Índice de Tablas.....                         | ix             |
| Resumen .....                                 | x              |
| Abstract... ..                                | xi             |

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| <b>Contenidos</b>                             | <b>Páginas</b> |
|---|----------------|
| 1. Ubicación del problema en un contexto..... | 12             |
| 1.2 Situación del conflicto.....              | 14             |
| 1.3 Delimitación de Problema.....             | 14             |
| 1.4 Formulación del problema .....            | 14             |
| 1.5 Variables de investigación.....           | 15             |
| 1.6 Evaluación del problema .....             | 15             |
| 1.7 Objetivos de la investigación .....       | 16             |
| 1.7.1 Objetivo General: .....                 | 16             |
| 1.7.2 Objetivo Específico: .....              | 16             |
| 1.8 Justificación.....                        | 17             |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| Fundamentación teórica .....           | 18 |
| 2. Antecedentes Históricos.....        | 18 |
| 2.1 Antecedentes Referenciales .....   | 23 |
| 2.2 Marco conceptual .....             | 27 |
| 2.3 Fundamentación legal .....         | 29 |
| 2.4 Variables de la Investigación..... | 51 |
| 2.4.1 Variable Independiente .....     | 51 |
| 2.4.2 Variable Dependiente.....        | 52 |
| 2.5 Definiciones conceptuales.....     | 52 |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

|   |    |
|---|----|
| METODOLOGÍA .....                                 | 55 |
| Diseño de la investigación.....                   | 67 |
| 3. Tipos de investigación .....                   | 67 |
| 3.1 Población .....                               | 67 |
| 3.2 Muestra .....                                 | 68 |
| 3.3 Técnicas e Instrumento de Investigación ..... | 69 |
| 3.4 Formato de Encuesta .....                     | 70 |

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

|   |    |
|---|----|
| 4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS..... | 73 |
| 4.1 Plan de mejora .....                        | 83 |
| CONCLUSIONES .....                              | 85 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| RECOMENDACIONES..... | 86 |
| BIBLIOGRAFÍA.....    | 87 |

## ANEXOS

|               |    |
|---------------|----|
| Anexo 1 ..... | 90 |
| Anexo 2.....  | 93 |
| Anexo 3.....  | 94 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| <b>Contenidos</b>  | <b>Páginas</b> |
|--|----------------|
| GraficoN° 1. Estructura Organizativa .....               | 56             |
| Grafico N°2. Plantilla total de trabajadores .....       | 57             |
| Gráfico N°3. Análisis de los ingresos anteriores .....   | 65             |
| Gráfico N° 4. Utilidad Neta en Millones de dólares ..... | 66             |
| Grafico N°5 Reclutamiento y selección de personal .....  | 73             |
| Grafico N°6 Talento Humano.....                          | 74             |
| Grafico N°7 Contratación de personal .....               | 75             |
| Grafico N°8 Aspirantes .....                             | 76             |
| Grafico N°9 Reforma.....                                 | 77             |
| Grafica N°10 Desempeño .....                             | 78             |
| Grafico N°11 Compromiso .....                            | 79             |
| Grafico N°12 Formación .....                             | 80             |
| Grafico N°13 Control.....                                | 81             |
| Gráfico N° 14 Indagación.....                            | 82             |



## ÍNDICE DE TABLAS

| <b>Contenidos</b>  | <b>Páginas</b> |
|--|----------------|
| Tabla N°1 Delimitación del problema .....  | 14             |
| Tabla N°2. Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....               | 58             |
| Tabla N°3. Proveedores y Competidores más importantes .....                      | 59             |
| Tabla N°4 Competidores.....  | 59             |
| Tabla N°5. Principales Productos y servicios .....                               | 59             |
| Tabla N°6. Descripción del proceso de objeto de estudio o puesto de trabajo..... | 60             |
| Tabla N°7 Población .....  | 68             |
| Tabla N°8 Muestra .....  | 69             |
| Tabla N°9 Reclutamiento y selección de personal.....                             | 73             |
| Tabla N°10 Talento Humano.....   | 74             |
| Tabla N°11 Contratación de personal .....  | 75             |
| Tabla N°12 Aspirantes .....  | 76             |
| Tabla N°13 Reforma .....   | 77             |
| Tabla N°14 Desempeño.....  | 78             |
| Tabla N°15 Compromiso.....   | 79             |
| Tabla N°16 Formación .....   | 80             |
| Tabla N°17 Control .....   | 81             |
| Tabla N°18 Indagación .....  | 82             |
| Tabla N° 19 Desarrollo de preguntas.....   | 83             |

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICOBOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología Administración de  
Empresas.

**Tema**

“Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de  
personal en los cargos de seguridad interna de la corporación  
Preferida de la ciudad de Guayaquil”.

**Autor: Tomalá Larrosa Darwin Javier**

**Tutor: Ing. Com. Marlo López perero Msc.**

**RESUMEN**

Corporación Preferida que se dedica al servicio y comercio a nivel nacional, comercializa productos de primera necesidad y otros, esta empresa se ha mantenido en el mercado Ecuatoriano gracias a su apropiado control de calidad en la comercialización de los productos y el adecuado servicio a sus clientes.

El tema “Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil”, es originado y fundamentado al indebido proceso de reclutar y seleccionar que utiliza el personal Talento Humano para los postulantes para los cargo de la seguridad interna, se realizaron investigaciones de tipo explicativa, descriptiva y correlacional, las técnicas que se emplearon fueron la observación sistemática y la entrevista, con el fin de recopilar información para su respectivo análisis para como principal objetivo mejorar el proceso que plantea el departamento de Talento Humano.

|         |               |            |           |
|---------|---------------|------------|-----------|
| Proceso | Productividad | Planeación | Selección |
|---------|---------------|------------|-----------|



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICOBOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología Administración de  
Empresas.

**Tema**

“Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de  
personal en los cargos de seguridad interna de la corporación  
Preferida de la ciudad de Guayaquil”.

**Autor: Tomalá Larrosa Darwin Javier**

**Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Msc.**

**RESUMEN**

Preferred Corporation that is engaged in the service and trade at the national level, sells staples and others, this company has been in the Ecuadorian market thanks to its appropriate quality control in the marketing of products and the right service to its customers.

The subject "Proposal of improvement to the process of recruitment and selection of personnel in positions in the city of Guayaquil Corporation preferred internal security", is originated and based to the abuse process to recruit and select staff to use human talent for applicants for the post of internal security, were carried out investigations of explanatory type descriptive and correlational, the techniques that were used were the systematic observation and the closed interview, in order to gather information for their respective analysis as main objective to improve the process that raises the Department of human resources.

Process

Planning

Productivity

Selection

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Ubicación del problema en un contexto

“La Administración del Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento”(Chiavenato, 2012, pág. 6)

El reclutamiento es el proceso de atraer a un conjunto de candidatos para un puesto particular, debe anunciar la disponibilidad del puesto en el mercado y atraer candidatos calificados a una organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos el beneficio de conseguir empleo. (Chiavenato, 2009, pág. 117)

La selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas Gestión de Recursos Humanos derivadas con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta específica.(Cuesta Santos , 2010, pág. 294)

Las organizaciones están compuestas de puestos que deben ser ocupados por personas. El análisis de puestos es el procedimiento para determinar las obligaciones correspondientes a estos y las características de personas que se contratarán para ocuparlos. EL análisis produce información se usa para elaborar las descripciones de los puestos (una lista de las tareas del puesto) y las especificaciones del puesto (una lista

de los requisitos humanos para el puesto o el tipo de personas que se habrán de contratar para el mismo). (Dessler, 2001)

Corporación Preferida es un supermercado de autoservicios del país, en la actualidad se encuentra entre las tres empresas más grande del Ecuador, durante los años de Corporación Preferida fue creciendo no tan solo ofreciendo alimentos de primera necesidad sino también productos como: juguetes, indumentaria, electrodomésticos, etc.

En el transcurso del tiempo Corporación preferida muy aparte de su acogida en la ciudad de Guayaquil fue ampliando su comercialización, inaugurando locales a distintos sectores de la ciudad, como en centros comerciales o establecimientos propios, ya no tan solo ofreciendo servicios de primera necesidad como en sus inicios. Corporación Preferida tuvo la iniciativa de innovar más formatos ofreciendo una nueva gama de productos como accesorios para decoración del hogar, secciones de ropa, electrodomésticos, juguetería, artículos de ferretería y útiles escolares, también tuvo la iniciativa de realizar ofertas como obsequiar productos y otorgándoles descuentos al consumidor, es así como Corporación Preferida supo conservarse en el mercado ecuatoriano manejando un desarrollo innovador, siendo su razón de ser los clientes ofreciéndoles productos y servicio de calidad.

Se ha planteado este proyecto debido que en la actualidad el proceso reclutamiento y selección de personal en Corporación Preferida es un proceso que mantiene deficiencias ya que el personal encargado refiriéndose al área de talento humano no ejerce los procedimientos debidos para los cargos de la seguridad interna, iniciando desde el reclutamiento no saber escoger a los aspirantes para el mencionado cargo, para luego seleccionar y contratar a un personal inadecuado solo para este cargo, en el que afecta el desarrollo de la institución ya que el personal que se eligió previo al proceso de selección no se sometió a distintas pruebas para evaluar la capacidad, el conocimiento,

las habilidades y experiencias a cada aspirante para en el cual cumpla con el perfil que requiere la empresa

### **1.2 Situación del conflicto**

En la actualidad Corporación Preferida está confrontando dificultades de hurto de productos en la mayoría de locales de Guayaquil, ya que el personal a cargo de la seguridad interna no consta con la capacidad profesional y la experiencia laboral es por tal motivo que la organización registra pérdidas.

El proceso de reclutamiento y selección de personal en esta empresa no realiza la gestión adecuada en los procesos de reclutamiento y selección de personal, los colaboradores que incursionan en el cargo de seguridad interna suelen no tener la experiencia necesaria y en la mayoría de los casos no saben cómo actuar frente a los varios tipos de problemas que se mantienen en los locales de Corporación Preferida de Guayaquil.

El Departamento de Talento Humano de Corporación Preferida tiene la necesidad de mejorar el funcionamiento del proceso de reclutamiento y selección de personal, al momento de realizar el seguimiento de los candidatos elegidos que sean capacitados y que sean formados profesionalmente para el cargo, por tal motivo ejercerá de manera eficiente en el área asignada.

### **1.3 Delimitación de Problema**

**Tabla N°1**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Campo</b>    | Administración  |
| <b>Área</b>     | Talento Humano  |
| <b>Aspectos</b> | Reclutamiento y selección de personal   |
| <b>Tema</b>     | Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil |

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo modificar la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal por parte del área de Talento Humano para obtener un eficiente rendimiento en el cargo de la seguridad interna de Corporación Preferida, de la ciudad de Guayaquil?

#### **1.5 Variables de investigación.**

**Variable independiente:** Reclutamiento y selección de personal.

**Variable dependiente:** Rendimiento en el cargo de la seguridad interna.

#### **1.6 Evaluación del problema**

##### **Delimitado.-**

El proyecto está orientado en mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal del departamento de talento humano en los cargos de seguridad interna de Corporación Preferida, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2017.

##### **Claro.-**

El trabajo de investigación es claro y conciso porque va a ser reflejado de manera precisa y orientada mediante procedimientos.

##### **Evidente.-**

El proyecto es originado porque siendo evidente tanto el bajo rendimiento de los colaboradores encargados de la seguridad interna por no poseer la capacidad y experiencia necesaria, y el departamento de Talento humano para el mencionado cargo no establezca un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal.

##### **Relevante.-**

Es considera relevante esta propuesta de mejora ya que servirá como modelo para otros trabajos o proyectos similares del presente proyecto

que explica cómo se efectúa de manera eficiente el proceso de reclutamiento y selección de personal de Corporación Preferida.

### **Contextualmente.-**

El tema planteado para este proyecto es basado a uno de los numerosos inconvenientes que poseen las empresas en la ciudad, en el cual podemos implantar soluciones mediante la capacidad y conocimientos obtenidos en la etapa de formación en el campo de la administración de empresas.

### **Original.-**

El presente proyecto está enfocado en mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal para apropiarse de un personal apto para la seguridad interna por lo tanto es un trabajo con un inédito planteamiento y con un novedoso enfoque.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **1.7.1 Objetivo General:**

Plantear mejoras en el proceso de reclutamientos y selección de personal para los cargos de seguridad interna de Corporación Preferida.

### **1.7.2 Objetivo Específico:**

- Fundamentar teóricamente los aspectos importantes sobre el reclutamiento y selección de personal.
- Diagnosticar el actual proceso de reclutamiento y selección de personal que realiza el departamento de talento humano para los cargos de seguridad interna.
- Proponer mejoras para proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil.



## 1.8 Justificación

La presente investigación permitirá proyectar la mejor manera de emplear el proceso de reclutamiento y selección de personal en la Corporación Preferida de la Ciudad de Guayaquil, se pretende mejorar los procedimientos actuales en el cual se permitirá reclutar y seleccionar de manera más eficiente.

Esta propuesta de mejora tiene relevancia social ya que tiene como objetivo modificar la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal de la Corporación Preferida para los cargos de seguridad interna, en primer lugar revisar de manera eficiente la información de cada aspirante que cumplan con los requisitos para el cargo vacante, luego realizar la selección en este proceso los aspirante mediante pasara por distintas tipos de pruebas en el cual se analizar las destrezas de cada aspirante si posee la habilidad, el potencial, el conocimiento y experiencia, ya que la institución teniendo a la expectativa poder beneficiarse de un personal que maneje un eficiente desempeño y pueda rendir con profesionalismo en el cargo de manera productiva generando buenos resultados en la Institución.

Se consultara implicación práctica de los métodos y procedimientos que se realiza para los procesos de reclutamiento y selección de personal para emplearlos de la forma correcta evaluando y capacitando al personal para que realice un buen desarrollo en el cargo asignado.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación teórica**

##### **2. Antecedentes Históricos**

Desde la antigüedad se puede conocer a través de la historia, que el hombre hacia selección de sus semejantes por ciertas cualidades; tales procesos selectivos eran desde luego muy superficial. Por ejemplo en la antigua Roma se elegía para trabajos rudos a los cautivos de color por su fortaleza. Al paso del tiempo se evoluciona hacia una selección más apropiada con base en la percepción objetiva de las aptitudes y características de los individuos, pero no es sino en los orígenes de la psicológica aplicada, cuando se empiezan a hacer las primeras evaluaciones psicométricas de los hombres.

La Revolución Industrial origino una iniciativa al estudio de los puestos de trabajo en las fábricas impulsado por la proposición económica de la producción. Se inició a seleccionar a los obreros de acuerdo a su estado físico; bajo el criterio de mejorar la productividad y la competitividad. El sector productivo analizo en los estudios científicos principalmente de psicólogos, sociólogos, antropólogos y trabajadores sociales un mecanismo para implantar mediciones fisiológicas y cognoscitivas a sus empleados. Las ciencias humanas tuvieron una gran responsabilidad en la preparación de los marcos científicos de selección que nos acompaña hasta la actualidad como son las pruebas psicotécnicas o psicométricas, entrevistas y test en las empresas.

Los precursores de las ideas de administración y selección del Talento Humano fueron W. Taylor en Estados Unidos y Fayol en Francia. Las

ideas generales de Taylor fueron: seleccionar a los mejores hombres para el puesto de trabajo, instruirlos en métodos eficientes y ergonomía del trabajo y la productividad además de conceder incentivos en forma de mejores salarios para los mejores colaboradores.

Según(Montes & González , 2006) a finales del siglo XIX cuando se establecen los principios básicos de la organización científica del trabajo y surgen los principales modelos de la organización, a continuación una breve descripción de los modelos que nos ayudara a comprender la evolución histórica de las administración de recursos humanos.

### **Modelo del taylorismo**

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) es el padre de la organización científica del trabajo y el creador del sistema llamado Taylorismo.

El taylorismo es un sistema que entiende a aumentar la productividad del trabajo en las fábricas mediante la simplificación de los procesos, la eliminación de os tiempos muertos y el estudio de métodos y tiempos, mediante un cronometraje riguroso y una selección de personal adecuada.

### **Modelo de las relaciones humanas**

Elton Mayo (1880-1949) junto a sus colaboradores desarrollo la teoría de las relaciones humanas. Esta teoría, también llamada e escuela humanística de la administración, surgió en Estados Unidos debido a los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne. Este movimiento se opone a la teoría clásica de la administración.

Según el modelo de las relaciones humanas no son los incentivos dinerarios los que mejoran el desempeño de los trabajadores, sino que es el orgullo de grupo y el trato de favor y atención por parte de los responsables lo que aumenta la motivación de los trabajadores y se refleja en una mejora en la productividad.

## **Modelo de los recursos humanos**

En torno a 1960 este modelo considera que la satisfacción en el trabajo tiene una influencia clara en el buen funcionamiento de la organización, por lo tanto, las empresas deben tener en cuenta los incentivos o motivadores de personal y aplicarlos a sus políticas de gestión de recursos humanos.

Mediante este modelo nacieron teorías que continuaron con esta tendencia y cuales han influido en ese ámbito, son las siguientes:

Teoría de las necesidades de Abraham Maslow (1908-1970): según este autor las necesidades humanas se encuentran ordenadas y organización de forma jerárquica, de modo que solo se sentirá una necesidad superior cuando la inferior ha sido satisfecha.

Teoría de los factores de Frederick Herzberg (1923-2000): este autor considera que existen dos tipos de factores que explican la motivación de los trabajadores en la empresa: factores motivadores, relacionados con el contenido del trabajo (posibilidades de promoción, el logro, nivel de responsabilidad etc.) y factores de higiene, relacionados con el contexto del trabajo (condiciones laborales, salario, etc.).

Teoría de la expectativa de Víctor M. Vroom: afirma que la motivación es fruto de las expectativas que tenga la persona para cumplir sus metas y objetivos.

## **Modelo de la organización que aprende**

Este modelo supone un nuevo paradigma de los recursos humanos en el que el capital humano genera valor añadido a la empresa.

El trabajo en equipo permite el desarrollo personal, fomenta el intercambio de opiniones e ideas y mejora las relaciones entre compañeros. Las tareas son completas y tienen sentido, ya que se conjuga el hacer con el

pensar, todo esto se traduce en una mayor satisfacción de los empleados.(Montes & González , 2006)

Reclutamiento y selección de personal son actividades fundamentales a las que se enfrentan toda organización, ya desde la antigüedad. El ser humano necesita hacer predicciones sobre las futuras acciones de los demás, sobre todo cuando tiene que contar con su colaboración para lograr sus objetivos. El desarrollo de las estructuras organizativas y la complejidad de las funciones han exigido depurar los procesos de toma de decisiones sobre la contratación de nuevos empleados. No obstante, la mayoría de los procesos de selección de personal, aun hoy, se realizan sin la intervención de profesionales y, aun los que así se consideran, suelen mostrar una notable desidia con respecto a las nuevas exigencias, las innovaciones o las nuevas corrientes de pensamiento.

Seleccionar nunca ha sido una tarea fácil, ni siquiera para aquellos que tenían que decidir a quién contratar o promocionar. La estrategia ha sido, en general, buscar alguna clase de indicador que permitiera fundamentar la decisión correcta, algún criterio que fuera más allá de la simple elección a azar. Cuando se ha tratado de obtener ciertas garantías de eficacia en trabajos que implicaban comportamientos muy acotados y repetitivos, los indicadores se han basado en las aptitudes y habilidades, cuando las exigencias laborales se han hecho más complejas y la incertidumbre ha crecido hasta convertirse en una características de nuestro tiempo, se ha visto la necesidad de tener muy en cuenta aspectos de naturaleza mucho más psicosocial, vinculados al compromiso, la conjunción de necesidades, el aprendizaje continuo, etc., que parecen garantizar el esfuerzo y la entrega, más allá que la estricta eficacia en las tareas concretas.(Blasco , 2004, pág. 91)

En la actualidad los medios selectivos de personas para su empleo pueden destacarse en dos grupos fundamentales:

1.- Procedimientos tradicionales: son formas de selección basadas en la costumbre, dentro de estas se pueden señalar las siguientes:

- ❖ Recomendaciones: son producto del compadrazgo, la amistad y las componendas, de ahí que no sea una adecuada forma de selección.
- ❖ Cartas de referencia: inadecuado porque no siempre se ajustan a la realidad.
- ❖ Referencias orales: mejores que las anteriores, se puede ahondar en determinados aspectos que se deseen conocer.
- ❖ Impresión personal: la simple apreciación pueden ser errónea, pues basta que intervengan sentimientos involuntarios de simpatía o antipatía para que la elección sea ineficaz.
- ❖ Curriculum vitae: presenta dificultad en que la capacidad del aspirante no es verificada en la práctica.
- ❖ Entrevista: se observan muchos rasgos de la personalidad, pero no se profundiza en aspectos prácticos.
- ❖ Periodo de prueba: efectivo, pero si la admisión fue errónea se convierte en una pérdida de tiempo para ambas partes.

2.- Procedimiento científico: consta de un sistema selectiva cuya parte esencial es la aplicación de pruebas psicotécnicas, a través de las cuales se logra apreciar al individuo, en lo relativo a su personalidad, inteligencia, conocimientos y aptitudes. El sistema selectivo contiene en parte procedimientos tradicionales debidamente mejorados y tiene la siguiente consecuencia:

- ❖ Reclutamiento de candidatos a través de fuentes apropiadas.
- ❖ Llenado de solicitud conteniendo la información que se necesita la empresa.
- ❖ Preparación de la entrevista con base en los datos de la solicitud.
- ❖ Realización de la entrevista preparada.
- ❖ Aplicación del examen adecuado a la labor desempeñar.
- ❖ Comprobación de referencias.

- ❖ Práctica de encuesta socioeconómica.
- ❖ Examen médico adecuado al puesto.
- ❖ Otra u otras entrevistas si se requiere.

Se hace evidente entonces que este método es superior a los tradicionales, por cuanto obtiene características esenciales para el desarrollo de cada tipo de oficio, y no incurre en parámetros poco objetivos que lleven a errores de selección. (Universidad de Champagnat-Licenciatura en RRHH, 2002)

## **2.1 Antecedentes Referenciales**

### **Proceso**

Es aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales producen o genera un servicio o producto para sus usuarios.(Pepper , 2011)

Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad o lograr un objetivo.(Guzman Campos, 2013)

Es una serie sistemática de acciones dirigidas a lograr una meta. Es una secuencia de actividades, tareas o pasos, que transforman una entrada en salida.(Rincón Martínez, 2017)

Secuencia (ordenada) de actividades (repetitivas) cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente.(Perez, 2010, pág. 51)

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.(ABC, 2007-2017)

### **Deficiencia**

El termino deficiencia hace referencia a cualquier elemento, cosa o situación determinada no son completamente eficiente de manera que no

sea perfecta o que posea algún tipo de imperfección, carencia o defecto, por lo tanto son erróneas o malogradas.(Definicion ABC, 2007-2017)

La deficiencia en rendimiento laboral es origina por:

- ❖ Falta de habilidades y conocimientos.
- ❖ Falta de información.
- ❖ Falta de medios o herramientas.
- ❖ Problemas personales del empleado o falta de motivos.
- ❖ Falta de aptitud del empleado.
- ❖ Falta de disciplina.(Villa, 2014)

### **Reclutamiento**

Reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización, en esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección.(Chiavenato, 2011, pág. 128)

Conjunto de actividades cuya finalidad es atraer a candidatos debidamente calificados y que reúnanlos requisitos para ocupar los puestos dentro de la organización, en el cual sus actividades básicas son:

- ❖ Investigar y analizar el mercado de personal.
- ❖ Aplicar técnicas de reclutamiento
- ❖ Otorgar prioridad al reclutamiento interno
- ❖ Estudiar el análisis del puesto solicitado.(Flores Jimenez , 2011)

Es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización pretende ofrecer a las personas que poseen determinadas características deseada.(Chiavenato, 2012, pág. 45)



Es un conjunto de procedimientos para atraer e identificar a candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar el puesto ofrecido, a fin de seleccionar a alguno de ellos para que reciban el ofrecimiento de empleo.(Alles, 2013, pág. 136)

El reclutamiento se hace a partir de las necesidades de recurso humanos presentes y futuras de la organización, consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas que son necesarias para consecución de sus objetivos.(Chiavenato, 2007, pág. 149)

### **Selección de personal**

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización.(Chiavenato, 2011, pág. 144)

La selección de personal es un conjunto de procedimientos para evaluar y medir las capacidades de los candidatos a fin de, luego, elegir, sobre la base de criterios preestablecidos (perfil de la búsqueda), aquellos que presentan mayor posibilidad de adaptarse al puesto disponible, de acuerdo con las necesidades de la organización.(Alles, 2013, pág. 136)

Es una actividad de elección, clasificación y decisión, busca los candidatos entre varios reclutados más adecuados para los cargos de la organización, con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal. (Chiavenato, 2012, pág. 51)

Conjunto de etapas y técnicas mediante las cuales se realiza una evaluación de las características y aptitudes de los candidatos para

determinar cuál cumple con los requisitos y elegir al personal idóneo.(Flores Jimenez , 2011)

La selección de personal su tarea básica es escoger,, entre los candidatos reclutados aquellos que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien, es decir el objetivo básico de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización.(Chiavenato, 2007, pág. 169)

### **Seguridad Privada**

La seguridad es el sentimiento de protección frente a carencias y peligros externos que afecten negativamente la calidad de vida.(ABC, 2007-2017)

La seguridad privada se refiere a la seguridad en términos de protección de una persona, empresa o evento y, privada se refiere a lo contrario de público, o sea, no es un servicio otorgado por el Estado por lo tanto no tiene los mismos poderes ni jurisdicción.(Significados, 2013-2017)

El perfil del profesional de un guardia de seguridad privada modalidad fija, articula el conjunto de acciones profesionales que se puede demostrar en las actividades de trabajo propias de su área ocupacional, una vez que ha completado el proceso de capacitación.

Con estas ejecutorias el guardia pondrá de manifestó su competencia para ejercer su funcionen la seguridad privada, que se encarga de vigilar, proteger, atender al público de manera oportuna y confiable, recopilando información para la prevención del cometimiento de un evento de riesgo siendo un aporte para la seguridad ciudadana. (Ministerio del Interior, 2015)

### **Productividad**

Es el resultado de la articulación entre el aumento cuantitativo y cualitativo de la producción, la utilización óptima de los insumos materiales, el

mejoramiento de la calidad de vida, así como la calidad de recursos humanos.(Nuñez Rodriguez , 2015)

Se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo.(Alvarez, 2008)

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción, también puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.(Escobar, 2013)

Es la capacidad de algo o alguien de producir, ser útil y provechoso, también el término es empleado para referir la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo.(ABC, 2007-2017)

## **2.2 Marco conceptual**

### **Proceso**

Se entienda como una secuencia de pasos y fases sucesivas para establecer un orden para mejorar la productividad de algo, en el cual se enfoca en obtener un resultado específico.

### **Deficiencia**

Definido como una imperfección, defecto o fallo de algo, por lo tanto refiriéndose a un mal funcionamiento de un elemento o situación, esto quiere decir que no opera de la manera correcta.

### **Reclutamiento**

Es el conjunto de actividades que se encarga de divulgar y ofrecer al mercado laboral oportunidades de empleo, con la finalidad de atraer

aspirantes calificados y que cumplan los requisitos para los puestos disponibles, la organización como tal se encarga de recopilar la información de cada aspirante y se encarga de escoger a los más aptos para el cargo propuesto, este proceso se efectuara de manera precisa, clara y neutral.

### **Selección de personal**

Es el siguiente proceso luego del reclutamiento en el cual se encarga de evaluar las capacidades de cada aspirante, este procedimiento procede a elegir a los mejores aspirantes para que formen parte de la organización por lo tanto el proceso de selección de personal asume la responsabilidad de calificar la capacidad, experiencia y aptitud de cada aspirante para luego contratarlo, la organización espera que el personal contratado se adapte al puesto asignado que ejerza de manera eficiente ósea mantener un buen desempeño ya que el objetivo de ambos procesos del reclutamiento y selección es contratar al personal idóneo.

### **Seguridad Privada**

Es la protección y vigilancia en cual manipula las empresas, personas y eventos, con la finalidad de proteger a sus clientes o ultrajo de productos también de preservar de delitos, daños y riesgos. La seguridad interna es un servicio opuesto al servicio público el que manipula el Estado.

### **Productividad**

Es el vínculo entre los resultados y tiempo utilizado para obtener dicha producción por lo tanto se define como el incremento o reducción del rendimiento en función de trabajo necesario para el servicio o producto final, también se define en la cantidad de productos realizados y el tiempo utilizado para obtenerlos, entre menos tiempo utilices para operar mejor productividad mantendrá el colaborador.

### **2.3 Fundamentación legal**

El Ecuador está conformado por reglamentos y leyes constitucionales que se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada, de tal forma las ecuatorianas y los ecuatorianos gozaran de los derechos establecidos en la Constitución.

El presente trabajo de titulación también se regirá a las leyes, reglamentos y objetivos que se sujetan a la investigación entre ellos tenemos:

- ❖ Plan Nacional del Buen vivir 2017 2021
- ❖ Código de trabajo
- ❖ Ley de Defensa al Consumidor
- ❖ Reformas del IESS

### **Constitución de la República del Ecuador**

#### **Sección Octava**

Art treinta y tres nos indica que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Plan Nacional del Buen Vivir**

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución de presupuesto del estado; y la inversión y la asignación de recursos públicos, se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, se seleccionó el siguiente objetivo :

**Objetivo 5.-** Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.

El presente objetivo nos indica que parte de la innovación esta en introducir nuevos paradigmas de transformación productiva, que se refiere a dejar atrás al modelo lineal de producción de extraer, transformar, usar, desechar y dar paso a un modelo circular inteligente y consecuente con la escasez de recursos, donde los principios son reusar, reciclar, restaurar, redistribuir, regenerar materiales que son considerados desechos en una industrias pero que puedan constituir insumos de producción en otras.

Es decir en este contexto, la agenda de trabajo conjunta entre el sector público, privado y comunitario se centrara en el crecimiento de la productividad, la diversificación, a agregación de valor y la capacidad exportadora, que generen oportunidades de negocio y empleo de calidad, mayor competitividad y garanticen un crecimiento sostenible.

## **Código del trabajo**

### **Del contrato individual de trabajo**

#### **Capítulo I**

##### **De su naturaleza y especies**

###### **Definiciones y reglas generales**

**Art ocho.-** Señala contrato individual, es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia.

**Art nueve.-** Define el concepto del trabajador, la persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

**Art diez.-** Hace referencia al concepto del empleador, persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

**Art once.-** Refleja la 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 el tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo; y,
- e) Individual, de grupo o por equipo.

## **Capítulo IV**

### **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

**Art cuarenta y dos.-** Detalla las obligaciones del empleador, son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y además lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de la personas con discapacidad.
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el art treinta y ocho de este código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando estos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y locales de trabajo estuviesen situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y

siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. La empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado, civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación, este registro se lo actualizara con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumento y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para este sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que esta de aviso al empleador con la oportunidad debida.



12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado:
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo, cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:
  - a. El tiempo de servicio;
  - b. La clase o clases de trabajo; y,
  - c. Los salarios o sueldos percibidos;
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;
16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.
18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajador por culpa del empleador;
19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación

podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores:

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado.

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazo;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayorista de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité cobrero patronal;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercite, para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento de total de ellos. El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con los demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

**Art cuarenta y cinco.-** Hace referencia a las obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador.
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o a los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades.

## **Capítulo V**

### **De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones**

#### **De las jornadas y descansos**

**Art cuarenta y siete.-** Indica la jornada máxima, será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

**Art cincuenta.-** Menciona el límite de jornada y descanso forzosos, las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

Los días sábados y domingos serán e descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designara otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

**Art cincuenta y cinco.-** Detalla la remuneración por horas suplementarias y extraordinarias, siempre que se proceda con autorización del inspector de trabajo y se observen las siguientes prescripciones:

1. Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatros en un día, ni de doce en la semana;
2. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagara la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por cientos de recargo.
4. El valor que se ejecutare el sábado y domingo deberá ser pagado con el cien por ciento de recargo.

### **De las vacaciones**

**Art sesenta y nueve.-** Define las vacaciones anuales, todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un periodo interrumpido de quince días de descanso, incluido los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

**Art setenta y cinco.-** se refiere a la acumulación de vacaciones, el trabajador podrá no hacer uso de las vacaciones hasta por tres años consecutivos, a fin de acumularlas en el cuarto año.

## **Capítulo VI**

### **De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales.**

#### **De las remuneraciones y sus garantías.**

**Art ochenta.-** Define el salario y sueldo, salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato del trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborales.

**Art ochenta y tres.-** Indica el plazo para pagos, el plazo para el pago de salarios no podrá ser mayor de una semana, y el pago de sueldos, no mayor de un mes.

### **De las utilidades**

**Art noventa y siete.-** hace referencia la participación de trabajadores en utilidades de la empresa, el empleador o empresa reconocer en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades liquidadas. Este porcentaje se dividirá así:

El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa. El cinco por ciento (5%) restante era entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en porción a su cargas familiares, entendiéndose por estas al conyugue o conveniente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

**Art ciento cinco.-** señala el plazo para pago de utilidades, la parte que corresponde individualmente a los trabajadores por utilidades se pagara dentro del plazo de quince días, contados a partir de la fecha de liquidación de utilidades, que deberá hacerse hasta el 31 de marzo de cada año.

### **De las remuneraciones adicionales**

**Art ciento once.-** Consiste el derecho a la decimotercera remuneración o bono navideño, los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.

A pedido escrito de la trabajadora o el trabajador, este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el veinte y cuatro de diciembre de cada año.

**Art ciento trece.-** Menciona el derecho a la decimocuarta remuneración, los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general, a pedido escrito del trabajador este valor podrá recibirse de forma acumulada, hasta el 15 de marzo en las regiones Costa, y hasta el 15 de agosto en las regiones de la Sierra y Amazonia.

## **Capítulo IX**

### **Dela terminación del contrato de trabajo**

**Art ciento sesenta y nueve.-** Describe las causas para la terminación del contrato individual:

1. Por las causas legalmente previstas en el contrato;
2. Por acuerdo de las partes;
3. Por la conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato;
4. Por muerte o incapacidad del empleador o extinción de la persona jurídica contratante. Si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la empresa o negocio;
5. Por muerte del trabajador o incapacidad permanente y total para el trabajo;
6. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto, tempestad, explosión, plagas del campo, guerra y, en

general, cualquier otro acontecimiento extraordinario que los contratantes no pudieron prever o que previsto, no lo pudieron evitar;

7. Por voluntad del empleador y del trabajador en ciertos casos.

9. Por desahucio presentado por el trabajador.

## **Capítulo X**

### **Del desahucio y del despido**

**Art ciento ochenta y cuatro.-** Hace referencia al desahucio, es el aviso por escrito con el que una persona trabajadora le hace saber a la parte empleadora que su voluntad es la de dar por terminado el contrato, incluso por medios electrónicos. Dicha notificación se realizara con al menos quince días del cese definitivo de las labores, dicho plazo puede reducirse por la aceptación expresa del empleador al momento del aviso.

**Art ciento ochenta y ocho.-** Define la indemnización por despido intempestivo, el empleador que despidiere intempestivamente al trabajador, será condenado a indemnizarlo, de conformidad con el tiempo de servicio y según la siguiente escala:

Hasta tres años de servicio, con el valor correspondiente a tres meses de remuneración, y, además de tres años, con el valor equivalente a un mes de remuneración por cada año de servicio.

### **Ley orgánica de defensa del consumidor**

El Estado garantiza el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características, el art noventa y dos de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencia,



daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

## **Capítulo I**

### **Principios Generales**

**Art uno.-** Relaciona el ámbito y objeto, las disposiciones de la presente ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta ley, se la aplicara en el sentido más favorable al consumidor. El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relacione entre las partes.

**Art dos.-**Menciona las definiciones, para efectos de la presente ley, se entenderá por:

**Anunciante.-** aquel proveedor de bienes o de servicios que se ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

**Consumidor.-** toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiere utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

**Especulación.-** práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificialmente los precios.

**Oferta.-** práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor.- toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa.

Publicidad.- la comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Distribuidores o comerciantes.- las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o fabricantes.- las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores.- las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

## **Capítulo II**

### **Derechos y obligaciones de los consumidores**

**Art cuatro.-** Describe los derechos del consumidor, son derechos fundamentales del consumidor los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad condiciones de contratación además aspectos relevantes se los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores se bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de la calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor, y,
10. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se pondrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

**Art cinco.-** Detalla las obligaciones del consumidor, son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos: y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

## **Capítulo IV**

### **Información básica comercial**

**Art nueve.-** Consiste en la información pública, todo los bienes a ser comercializados deberán exhibir sus respectivos precios, peso y medidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.

Toda información relacionada al valor de los bienes y servicios deberá incluir, además del precio total, los montos adicionales correspondientes a impuestos a otros recargos, de tal manera que el consumidor pueda conocer el valor final.

**Art once.-** Define la garantía, los productos de naturaleza durable tales como vehículos, artefactos eléctricos, mecánicos, electrodomésticos y electrónicos, deberán ser obligatoriamente garantizados por el proveedor para cubrir deficiencias de la fabricación y de funcionamiento.

**Art doce.-** Consiste en los productos deficientes o usados, cuando se oferten o expendan al consumidor productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, tales circunstancias deberán indicarse de manera visible, clara y precisa, en los anuncios, facturas o comprobantes.

**Art catorce.-** Describe el rotulado mínimo de alimentos, sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas al respecto, los proveedores de productos alimenticios de consumo humano deberán exhibir en el rotulado de los productos, obligatoriamente, la siguiente información:

- a. Nombre del producto;
- b. Marca comercial;
- c. Identificación del lote;
- d. Razón social de la empresa;
- e. Contenido neto;
- f. Número de registro sanitario;
- g. Valor nutricional;
- h. Fecha de expiración o tiempo máximo de consumo;
- i. Lista de ingredientes, con respectiva especificaciones;
- j. Precio de venta al público;
- k. País de origen, y,
- l. Indicación si se trata de alimento artificial, irradiado o genéticamente modificado.

### **Capítulo III**

#### **Regulación de la publicidad y su contenido**

**Art diecisiete.-** Define las obligaciones del proveedor, es obligación de todos los proveedores, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada razonable.

**Art. Diecinueve.-** Consiste en la indicación de precio, los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

**Art veinte.-** Menciona los defectos y vicios Ocultos, el consumidor podrá optar por la rescisión de contrato, la reposición del bien o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la

cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan inadecuada o disminuyan de tal modo su calidad o posibilidad del uso a que habitualmente se le destine, que, de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido o hubiera dado un menor precio por ella.

**Art veintiuno.-** Define las facturas, el proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con la disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

En caso de que al momento de efectuarse la transacción, no se entregue el bien o se preste el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que constara el lugar y la fecha en la que se lo hará y las consecuencias del incumplimiento o retardo.

Otorgado garantía por un plazo mayor, se estará a este último

**Art veintitrés.-** se refiere al deterioro de los bienes, cuando el bien objeto del servicio de acondicionamiento, reparación, limpieza u otro similar sufre tal menoscabo o deterioro que disminuya su valor o lo tome parcial o totalmente inapropiado para el uso normal al que está destinado, el prestador del servicio deberá restituir el valor del bien, declarado en la nota de ingreso, e indemnizar al consumidor por la pérdida ocasionada.

## Capítulo VII

### Protección contractual

**Art cuarenta y cinco.-** define el derecho de devolución, el consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catalogo, televisión, internet a domicilio gozara del derecho de devolución el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de

devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato provisión de servicio.

**Art cuarenta y seis.-** Se refiere a las promociones y ofertas, todas promoción u ofertas especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarlas.

Cuando se trate de promociones en que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos, el anunciante deberá informar al público sobre el monto o número de premios de aquellos, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar. El anunciante estará obligado a difundir adecuadamente el resultado de los concursos o sorteos.

**Art cuarenta y siete.-** Indica el sistema de créditos, cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistema de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa;

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, a la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a créditos debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial.

**Art. Cuarenta y ocho.-** Hace referencia al pago anticipado.- En toda venta y prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagaran únicamente sobre el saldo pendientes.

## **Capitulo XII**

### **Control de Calidad**

**Art sesenta y cuatro.-** Hace referencia a los bienes y servicios controlados, el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEM, determinara la lista de bienes y servicios, provenientes tanto el sector privado como el sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. También el INEM elaborara una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial y agrícola para el consumo.

**Art sesenta y ocho.-** Menciona a las unidades de control, el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEM) promoverá la creación y funcionamiento de los departamentos de control de calidad, dentro de cada empresa pública o privada, proveedor de bienes o prestadora de servicios.

## **Capitulo XIII**

### **Infracciones y Sanciones**

**Art setenta y uno.-** Define la indemnización, reparación, reposición y devolución, los consumidores tendrán derecho, además de la indemnización por daños y perjuicios ocasionados, a la reparación gratuita del bien y, cuando no sea posible, a su reposición o a la devolución de la cantidad pagada por un plazo no superior a treinta días.



## **Reformas laborales del**

### **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social**

Artículo dos que manifiesta los sujetos de protección, son sujetos obligados a solicitar la protección del Seguro General Obligatorio, en calidad de afiliados, todas las personas que perciben ingresos por la ejecución de una obra o la prestación de un servicio físico o intelectual, con relación laboral o sin ella; en particular:

- a. El trabajador en relación de dependencia;
- b. El trabajador autónomo;
- c. El profesional en libre ejercicio;
- d. El administrador o patrono de un negocio;
- e. El dueño de una empresa unipersonal;
- f. El menor trabajador independiente; y,
- g. Las personas que realicen trabajo del hogar no remunerado.

Son sujetos obligados a solicitar la protección del régimen especial del Seguro Social Campesino, los trabajadores que se dedican a la pesca artesanal y el habitante rural que labora habitualmente en el campo, por cuenta propia o de la comunidad a la que pertenece, que no recibe remuneraciones de un empleador público y privado y tampoco contrata a personas extrañas a la comunidad o a terceros para que realicen actividades económicas bajo su dependencia.

El artículo tres menciona los riesgos cubiertos, el Seguro General Obligatorio protegerá a las personas afiliadas, en las condiciones establecidas en la presente ley y demás normativa aplicable, de acuerdo a las características de la actividad realizada, en casos de:

- a. Enfermedad;

- b. Maternidad;
- c. Riesgos del trabajo;
- d. Vejez, muerte, e invalidez, que incluye discapacidad; y,
- e. Cesantía
- f. Seguro de Desempleo

### **Jubilación y sus requisitos**

El artículo ciento ochenta y cinco define la jubilación ordinaria de vejez, se acreditara derecho vitalicio a jubilación ordinaria de vejez cuando el afiliado haya cumplido sesenta años de edad y un mínimo de trescientos sesenta imposiciones mensuales o un mínimo cuatrocientos ochenta imposiciones mensuales sin límite de edad.

La edad mínima de retiro para la jubilación ordinaria de vejez, a excepción de la jubilación por tener cuatrocientos ochenta imposiciones mensuales, o podrá ser inferior a sesenta años en ningún caso.

### **De las pensiones de viudez, orfandad y otros**

El artículo ciento noventa y cuatro describe la pensión de viudez, se acreditara derecho a pensión de viudez:

- a. El conyugue del asegurado o jubilado fallecido;
- b. el conyugue de la asegurada jubilada fallecida; y,
- c. La persona que sin hallarse actualmente casada hubiere convivido en unión libre, monogamia y bajo el mismo el techo, con el causante, libre también de vínculo matrimonial, por más de dos años inmediatamente anteriores a la muerte de éste. Si no hubiere los dos años de vida marital al menos, bastara la existencia de hijo o hijos comunes.

No tendrá derecho a pensión de viudez el conyugue del beneficiario de jubilación de vejez por edad avanzada, si la muerte de este acaeciere

antes de cumplirse un año de la celebración del enlace.

En cambio el artículo ciento noventa y cinco de la pensión de orfandad, tendrá derecho a pensión de orfandad cada uno de los hijos del afiliado fallecido, hasta alcanzar los dieciocho años de edad.

EL artículo ciento noventa y seis haciendo mención a otros beneficiarios, la viuda o viudo, conviviente con derecho, e hijos, tendrán derecho a montepío los padres del asegurado o jubilado, siempre que hayan vivido a cargo del causante.

### **Fondo de Reserva del Trabajador**

El artículo doscientos setenta y cinco define los fondos de reserva, El IESS será recaudador del fondo de reserva de los empleados, obreros y servidores públicos, afiliados al Seguro General Obligatorio, que prestaren servicios por más de un año para un mismo empleador, de conformidad con lo previsto en el Código de Trabajo y otras leyes sobre la misma materia, y transferirá los aportes recibidos en forma nominativa a una cuenta individual de ahorro obligatorio del afiliado, que será administrada por la empresa adjudicataria administradora de fondos previsionales respectivos a su elección del afiliado. La misma norma se aplicará a la Superintendencia de Bancos Y Seguros y a las instituciones financieras sometidas a su control.

## **2.4 Variables de la Investigación**

### **2.4.1 Variable Independiente**

#### **Reclutamiento y Selección de personal**

En el presente Proyecto como primer pasó el reclutamiento siendo un procedimiento base para los departamentos de Talento Humano de las organizaciones, realizando ofertas de trabajo con la finalidad de extraer aspirantes que adquiera la capacidad, el potencial y la experiencia para los cargos anunciados como propuesta, por lo tanto la organización mediante este proceso ofrece oportunidades de empleo, luego de

recopilar la información suficiente en el reclutamiento se realiza la respectiva selección que consiste en elegir al aspirante idóneo, en este proceso el personal de Talento humano se encarga de evaluar al aspirante con el fin de diagnosticar si cumple con los requerimientos del perfil y pueda acoplarse al puesto disponible mediante la capacidad y experiencia que disponga el aspirante y que pueda desempeñar el cargo de manera eficiente.

#### **2.4.2 Variable Dependiente**

##### **Rendimiento en el cargo de la seguridad interna.**

En este proyecto de mejora con el propósito de administrar de manera neutral y mantener medidas correctivas los procesos ya anunciados, para adquirir un personal calificado y sostenga un eficiente rendimiento en el cargo de la seguridad interna, por lo tanto la Institución luego de apropiarse de un personal apto con el compromiso, responsabilidad, honestidad, que labore de manera productiva utilizando su experiencia y capacidad para ejercer el cargo, que valore su trabajo y que se sienta parte de la Institución.

### **2.5 Definiciones conceptuales**

#### **Administración de Talento Humano**

Consiste en aquellas actividades diseñadas para ocuparse de y coordinar a las personas necesarias para una organización. La administración del Talento Humano busca construir y mantener un entorno de excelencia en la calidad para habilitar mejor a la fuerza de trabajo en la consecución de los objetivos de calidad y de desempeño operativo de la empresa.

#### **Capital humano**

Hace referencia a la riqueza que se puede tener en una organización en relación con la cualificación del personal que allí labora, es decir el grado de formación que disponen, la experiencia que cada uno reúne en su haber, la cantidad de empleados y la productividad que ellos resulta.

## **Mejora**

Se define a la acción y efecto de mejorar o perfeccionar algo, en fin un cambio favorable.

## **Planeación**

Es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen como implementar dichas estrategias, es decir la planeación analiza donde estamos, establece donde queremos ir, y señala que vamos a hacer para llegar ahí y como lo debemos hacer.

## **Procedimientos**

Es el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

## **Entrevista de trabajo**

Se entiende a aquel intercambio comunicativo que se da de modo formal con el objetivo de evaluar la experiencia, el posible desempeño, las capacidades o la confiabilidad que un individuo muestra para una organización o cargo determinado.

## **Contratación**

Es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en la que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio., es un documento en el que ambas partes hacen un compromiso, compromiso que será avalado por un determinado orden jurídico.

## **Capacitación**

Se considera como un proceso a corto plazo el cual utiliza un

Procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal en general de una organización adquiera los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia y eficiencia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en el cual desempeña.

### **Clima laboral**

Se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

### **Evaluación de desempeño**

Es el proceso estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

La metodología es la etapa primordial que nos permite especificar de forma determinada los procedimientos que se llevaron a cabo para la presente investigación, es decir se explicará cómo se va a realizar el estudio del problema, en este capítulo se registrará toda la información de la empresa en general que recolectó el investigador y también información del problema planteado, se explicará de manera concreta con la finalidad de que la investigación sea entendible.

Corporación Preferida C.A. empresa constituida el 26 de noviembre de 1957, en el cual desarrolla sus actividades con el propósito de ofrecer la mayor variedad de productos y servicios, que aporten a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos.

#### **Misión**

Mejorar la calidad y reducir el costo de vida de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y la comunidad en general o través de la provisión de productos y servicios de óptima calidad de la manera más eficiente y rentable, brindando la mejor experiencia al público.

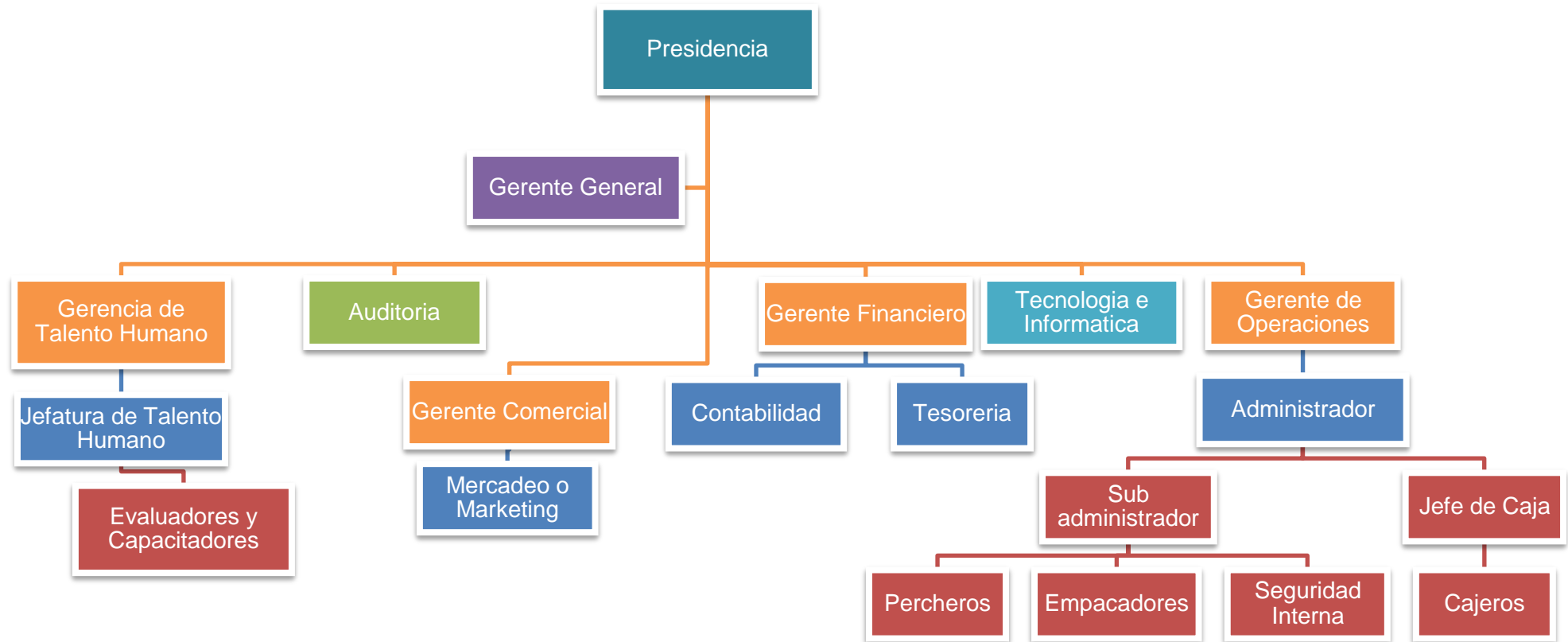
#### **Visión**

Ser la mejor cadena comercial de América.

#### **Valores Y Principios Fundamentales**

- Ética Y honestidad
- Compromiso y lealtad
- Responsabilidad y respeto
- Trabajo en Equipo
- Orientación al cliente
- Eficiencia y productividad.

**GraficoN° 1. Estructura Organizativa**



Fuente: Elaboración del autor

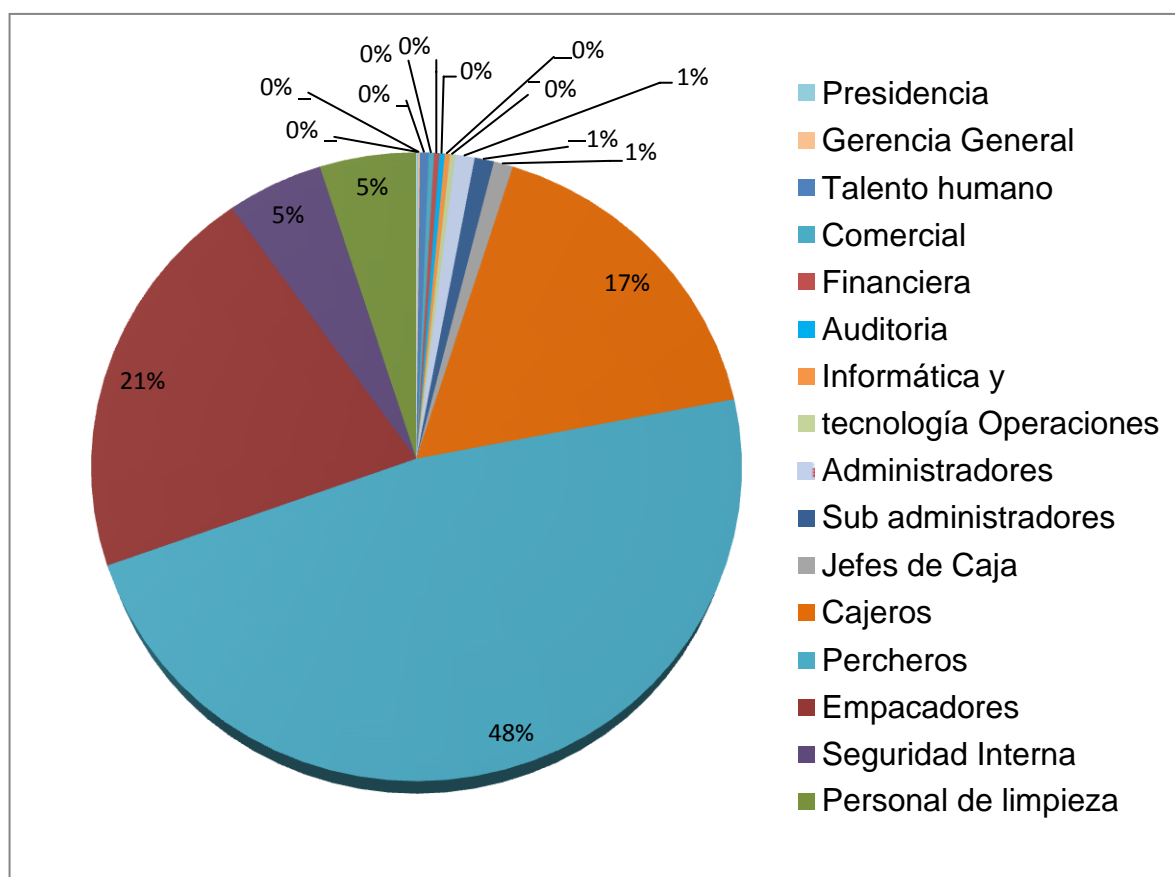


### Principales área de la empresa.

- Presidencia
- Departamento de Gerencia General
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento Comercial
- Auditoria
- Departamento Financiero
- Departamento de Tecnología e Información
- Departamento de Operaciones

Corporación Preferida posee un 11 locales en la ciudad de Guayaquil en el cual consta con un total de 1116 colaboradores.

### Grafico N°2. Plantilla total de trabajadores



Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N°2. Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.**

| <b>Total de trabajadores</b>    |                      |                      |
|---------------------------------|----------------------|----------------------|
| <b>Área y Sección</b>           |                      | <b>Colaboradores</b> |
| <b>Presidencia</b>              |                      | 1                    |
| <b>Gerencia General</b>         |                      | 1                    |
| <b>Talento humano</b>           |                      | 5                    |
| <b>Comercial</b>                |                      | 3                    |
| <b>Financiera</b>               |                      | 3                    |
| <b>Auditoria</b>                |                      | 3                    |
| <b>Informática y tecnología</b> |                      | 3                    |
| <b>Operaciones</b>              |                      | 3                    |
| <b>Administradores</b>          |                      | 11                   |
| <b>Sub administradores</b>      |                      | 11                   |
| <b>Jefes de Caja</b>            |                      | 11                   |
| <b>Cajeros</b>                  |                      | 190                  |
| <b>Percheros</b>                | <b>Abastos</b>       | 224                  |
|                                 | <b>Lácteos</b>       | 45                   |
|                                 | <b>Legumbres</b>     | 55                   |
|                                 | <b>Carnes</b>        | 40                   |
|                                 | <b>Delicatesen</b>   | 50                   |
|                                 | <b>Hogar</b>         | 30                   |
|                                 | <b>Ropa</b>          | 42                   |
|                                 | <b>Audio y Video</b> | 45                   |
| <b>Empacadores</b>              |                      | 230                  |
| <b>Seguridad Interna</b>        |                      | 55                   |
| <b>Personal de limpieza</b>     |                      | 55                   |
| <b>Total</b>                    |                      | 1116                 |

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N°3. Proveedores y Competidores más importantes**

| <b>Proveedores</b>         |                 |
|----------------------------|-----------------|
| <b>Categoría Proveedor</b> | <b>Cantidad</b> |
| Grande Empresa             | 285             |
| Mediana Empresa            | 251             |
| Pequeña empresa            | 579             |
| Microempresa               | 413             |
| Artesanos                  | 34              |
| <b>Total</b>               | <b>1.562</b>    |

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N°4**

| <b>Principales Competidores</b>     |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| Corporación El Rosado(Comisariato)  | 45% De competencia |
| Tiendas Industrias Asociadas ( TIA) | 20% De competencia |

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N°5. Principales Productos y servicios que ofrece la empresa.**

| <b>Productos</b>  | <b>Servicios</b>  |
|---|---|
| Corporación Preferida cadena de supermercados que ofrece, la más amplia variedad de alimentos, ropa, artículos de audio, video, computación, electrodomésticos, accesorios para vehículos, hogar jardinería, ferretería, deporte útiles escolares . | Todas las actividades de Corporación Preferida tienen como prioridad la atención al cliente ya la satisfacción de sus necesidades a través de la oferta de productos y servicios de la mejor calidad, además de la repuesta oportuna y permanente a las consultas o requerimientos de los clientes. |

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N°6.Descripción del proceso de objeto de estudio o puesto de trabajo.**

| Área                   | Funciones   |
|------------------------|---|
| <b>Presidencia</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representación legal de la Compañía, deberá representar en todos los negocios y contratos.</li> <li>• Dirigir y examinar el funcionamiento de la compañía.</li> <li>• Desarrollar la gestión económica conforme al presupuesto aprobado.</li> <li>• Convoca y preside las reuniones de la junta directiva.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las decisiones adoptadas por la asamblea y la Junta directiva.</li> </ul>  |
| <b>Gerente General</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige y controla las actividades generales, toma decisiones, supervisa y es un líder dentro de la organización.</li> <li>• Organiza la empresa en forma concordante con los objetivos de la organización y las condiciones del mercado.</li> <li>• Es el representante de la organización ante los representantes de otras entidades ya sea gubernamentales, autoridades locales o nacionales, prensa y medios de comunicación.</li> <li>• Analiza los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li> <li>• Fomenta la responsabilidad social de la empresa, para cuidar el medio ambiente, respetar los derechos humanos y contribuir con el desarrollo de la sociedad.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Gerencia y Personal Talento Humano</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesora y participa en la formulación de la política de personal.</li> <li>• Informa las políticas y reglamentos al personal, controla que sean cumplidas correctamente.</li> <li>• Determina los términos y condiciones de empleo, verifica que se cumplan los diversos aspectos legales y requisitos establecidos por la ley en materia de contratación de personal.</li> <li>• Establece el perfil y diseño de puesto Reclutar y seleccionar el personal.</li> <li>• Investiga los antecedentes de los candidatos a empleados con ocasión de la evaluación y selección de personal.</li> <li>• Desarrolla y gestiona la administración de los Beneficios sociales.</li> <li>• Proyecta y Coordina programas de capacitación y entrenamiento.</li> <li>• Controla el cumplimiento del rol vacacional.</li> </ul> |
| <p><b>Gerencia Comercial</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza, supervisa y mide el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y ventas de los servicios que ofrece la empresa.</li> <li>• Evalúa la creación de nuevos servicios identificando nuevas oportunidades de negocio.</li> <li>• Investiga y prevé la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la empresa.</li> <li>• Diseña estrategias comerciales y plan de marketing para los productos y servicios, por lo tanto también dirige el desarrollo de marketing y las condiciones de ventas.</li> <li>• Controla que los objetivos, planes y programas se</li> </ul>   |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>cumplan en los plazos y condiciones establecidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantiza el cumplimiento de sus metas planteadas en la planeación estratégica.</li> </ul>   |
| <b>Gerencia Financiera</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina la planificación y administración del presupuesto económico y financiero.</li> <li>• Emite oportunamente lo Estados financieros, flujo de caja, realiza su control y analiza las desviaciones proponiendo los cursos de acción que permitan corregirlas.</li> <li>• Coordina la elaboración de perfiles de proyecto, en los aspectos financieros, y emite opinión o dictámenes sobre las inversiones que impliquen.</li> <li>• Controla que las operaciones de crédito y cobranza sean cumplidas de forma efectiva y oportuna.</li> <li>• Coordina el manejo y actualización del inventario anual en los locales que posee la organización.</li> <li>• Elabora informes de gestión para ser presentado a la gerencia.</li> </ul> |
| <b>Auditoria</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla los activos a través de los registros contables.</li> <li>• Inspecciona si los procedimientos contables fueron aplicados en forma consistente con los principios de contabilidad generalmente aceptados (NAGAS).</li> <li>• Evalúa e investiga la existencia de fraude o inexactitud en la organización.</li> <li>• Estudia constantemente las operaciones de la organización.</li> <li>• Revisa las políticas establecidas y procedimientos para evaluar su efectividad.</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Tecnología e Informática</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementa y administra sistemas de control informáticos en las distintas áreas de la organización.</li> <li>• Genera propuestas de modernización de la plataforma informática, para asegurar su actualización y capta las oportunidades que plantea la innovación en materias informáticas.</li> <li>• Diseña y configura la red que interconecta todos los locales de la organización.</li> <li>• Supervisa el manejo de la información de la empresa.</li> <li>• Evalúa constantemente el uso y funcionamiento de los equipos y sistemas instalados.</li> </ul> |
| <p><b>Gerencia de Operaciones</b></p>   | <p>Planifica, diseña, coordina y administra el funcionamiento operativo, revisa, analiza y emite un informe operativo mensuales para mantener comunicado a la Presidencia, gerencia General y gerentes de supermercados de la gestión operativa, para tomar decisiones sobre acciones correctivas que nos permiten una adecuada gestión presupuestaria.</p>   |
| <p><b>Administrador</b></p>   | <p><b>Sub Administrador</b></p>   |
| <p>Dirige, coordina y supervisa la labor de los colaboradores, a fin de garantizar una atención de calidad a los clientes para conseguir fidelizarlos y realiza el respectivo seguimiento y control de stock del local.</p> | <p>Es el responsable del desempeño que tenga el local, de acuerdo a las pautas y procedimientos establecidos por la organización y en especial de aquellos observados por la Gerencia de Operaciones.</p>   |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Jefe de Caja</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirige y supervisa las labores de cobro, da seguimiento a los al personal de caja si cumple con los parámetros contables establecidos, también verifica el informe general de caja del fondo total para establecer balances.</li> </ul>   |
| <b>Cajeros</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra y recibe los pagos de las compras de los clientes en distintas forma de pago.</li> <li>• Controla el dinero de caja para garantizar que las cantidades de los ingresos sean las correctas.</li> </ul>  |
| <b>Percheros</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla y coloca los productos en las estanterías del local, que estén en el correcto orden.</li> <li>• Realiza los pedidos necesarios de mercaderías al centro de distribución.</li> <li>• Procede con el control de caducidad de productos.</li> </ul>   |
| <b>Empacadores</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la labor de empacador los productos de los clientes ofreciendo una buena atención al cliente, cumpliendo con las normas y políticas de la empresa.</li> <li>• Informa al cliente de la ofertas presentes, colabora con cualquier anomalía que ocurra con los precios, códigos de los artículos, y productos que el cliente solicite.</li> </ul> |
| <b>Seguridad Interna</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejerce la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de los clientes, con el objetivo de realizar un servicio de calidad.</li> <li>• Evita la comisión de actos delictivos o infracciones.</li> </ul>  |

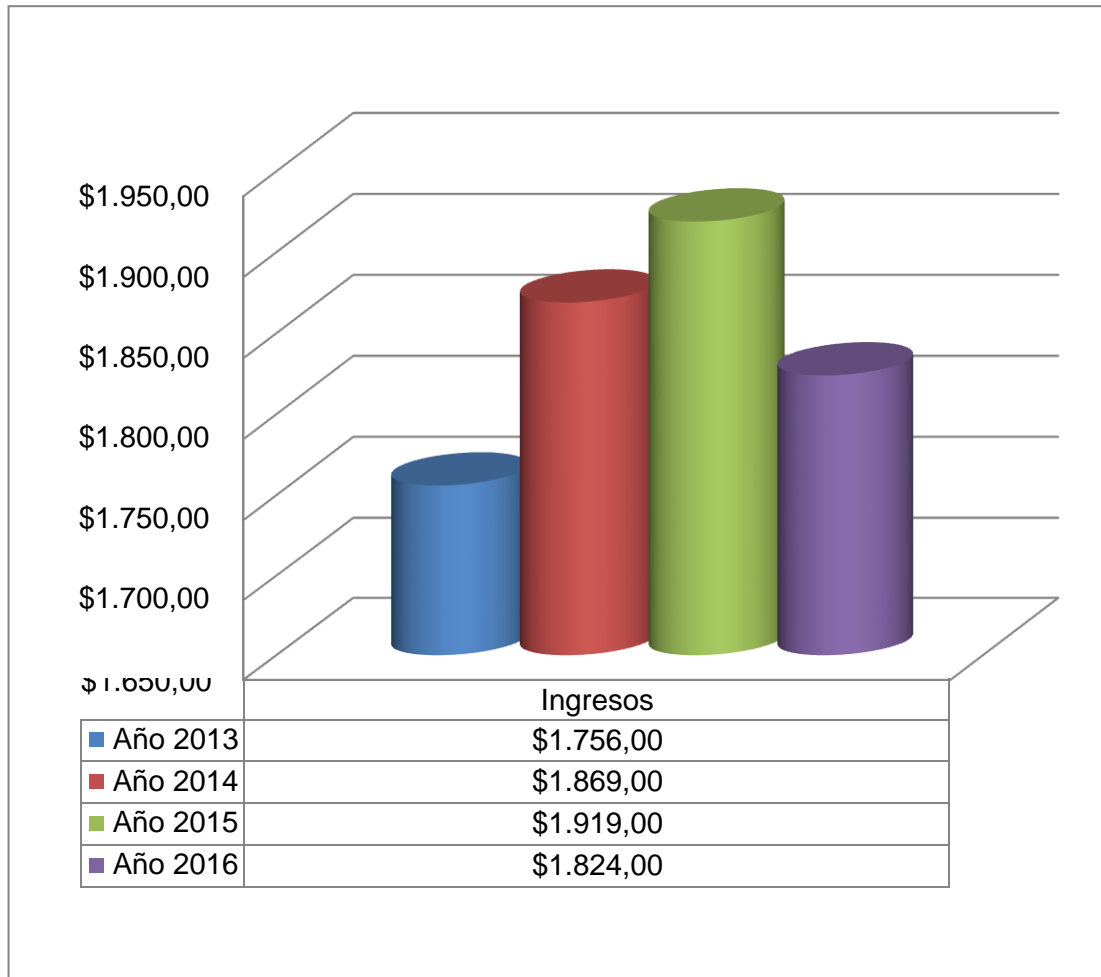
Fuente: Elaboración del autor



## Análisis económicos financieros.

### Gráfico N°3. Análisis de los ingresos anteriores

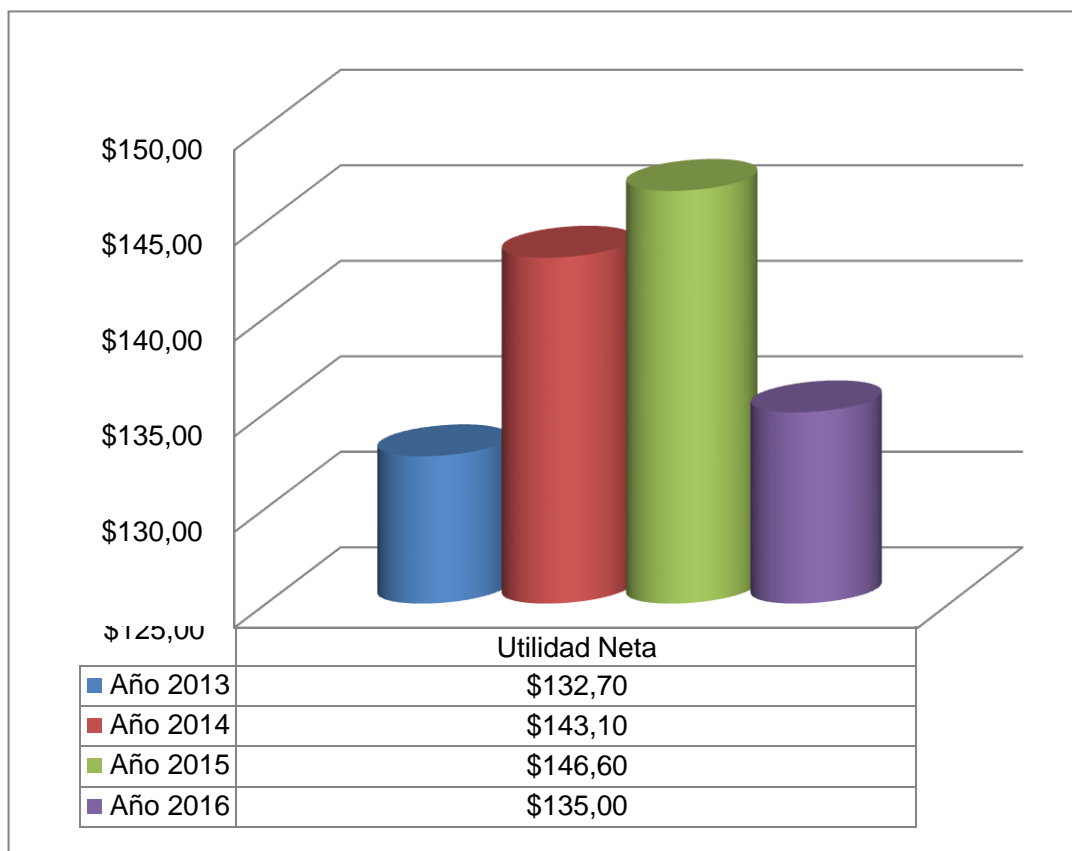
Ingresos en Millones de dólares.



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** El indicador medidas de ingresos del año 2013 hasta el año 2015 muestra un adicionado de 163 millones de dólares es decir un porcentaje de 8.5% de incremento en los ingresos, mientras para el año 2016 Corporación Preferida proyecta un declive en sus ingresos que fueron de 5% menor al año anterior.

**Gráfico N° 4. Utilidad Neta en Millones de dólares**



**Fuente:** Elaboración del autor

**Análisis:** El indicador de medidas de la utilidad Neta del año 2013 hasta el 2015 muestra un adicionado de 9.4% en el lapso de estos dos años la Utilidad Neta incremento, mientras para el año 2016 como sus ingresos descendieron es decir su utilidad también disminuyo a un 7.9% menor al año anterior.

### **Metodología**

Es la disciplina que elabora, sistematiza y evalúa el conjunto del aparato técnico procedimental del que dispone la ciencia, para la búsqueda de datos y la construcción del conocimiento científico, es decir es un conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación, validación de datos y experiencias provenientes de la realidad. (Rogriquez, 2012)

## **Diseño de la investigación**

### **3. Tipos de investigación**

#### **Investigación Descriptiva**

El presente proyecto se profundizara en investigar y recopilar información pertinente para expresar como se determina el proceso de reclutamiento y selección de personal y los procedimientos actuales que mantiene el área de Talento Humano, y ejecutar las deficiencias que sostiene el área, para lo consiguiente proceder con el objetivo del proyecto que es de plantear mejoras para el mencionado proceso.

#### **Investigación Explicativa**

Esta investigación se utilizara ya que se diagnosticará las causas del deficiente desempeño de los cargos de la seguridad interna, es decir el origen del problema, se determinara si el proceso de reclutamiento y selección de personal que mantiene la organización ejerce de la manera adecuada, con la expectativa que los aspirantes que aplican para el citado cargo cumplan con el perfil.

#### **Investigación Correlacional**

Mediante esta investigación se definirá la relación que mantiene la variable independiente (Proceso de reclutamiento y selección de personal) con la variable dependiente (Rendimiento en el cargo de la seguridad interna), es decir cuál es el vínculo de las variables, como se rige el proceso mencionado y el ¿por qué? ineficiente rendimiento del colaborador encargado de la seguridad interna.

#### **3.1 Población**

Es cualquier conjunto de unidades o elementos como personas, instituciones, municipios, organizaciones y otros, claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de información, es decir es la totalidad de sujetos individuales o colectivos que abarcará el estudio.(Barrios , 2010, pág. 72)

**Tabla N°7**

| <b>Ítems</b> | <b>Informantes</b>       | <b>Población</b> |
|--------------|--------------------------|------------------|
| 1            | Presidencia              | 1                |
| 2            | Gerencia General         | 1                |
| 3            | Talento humano           | 5                |
| 4            | Comercial                | 3                |
| 5            | Financiera               | 3                |
| 6            | Auditoria                | 3                |
| 7            | Informática y tecnología | 3                |
| 8            | Operaciones              | 3                |
| 9            | Administradores          | 11               |
| 10           | Sub administradores      | 11               |
| 11           | Jefes de Caja            | 11               |
| 12           | Cajeros                  | 190              |
| 13           | Empacadores              | 230              |
| 14           | Percheros                | 531              |
| 15           | Seguridad Interna        | 55               |
| 16           | Personal de limpieza     | 55               |
|              | <b>Total</b>             | <b>1116</b>      |

**Fuente:** Elaboración del autor

### **3.2 Muestra**

Subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectar datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población.(Hernandez Sampieri & Fernandez Collado, 2010)

**Tabla N°8**

| <b>Ítems</b> | <b>Informantes</b>   | <b>Población</b> |
|--------------|----------------------|------------------|
| 1            | Cajeros              | 10               |
| 2            | Empacadores          | 10               |
| 3            | Percheros            | 10               |
| 4            | Personal de limpieza | 5                |
|              | <b>Total</b>         | <b>35</b>        |

**Fuente: Elaboración del autor**

### **3.3 Técnicas e Instrumento de Investigación**

Utilizaremos para esta investigación las siguientes técnicas o instrumentos:

- Observación
- Encuesta

La observación esta técnica se la utilizara ya que consiste en observar atentamente el fenómeno es decir el proceso de reclutamiento y selección de personal, mediante esta técnica se recopilara información y se registrará para su posterior análisis para luego incidir mejoras para el proceso mencionado.

La encuesta mediante esta técnica nos servirá para obtener información por medio de los colaboradores encuestándolos con la finalidad de recolectar información en el cual podremos determinar si el personal encargado de la seguridad interna maneja un buen desempeño y si el proceso de reclutamiento y selección de personal es realizado de la manera adecuada por el personal de Talento Humano.

### 3.4 Formato de Encuesta

**Objetivo de la encuesta:** Es diagnosticar como se está desarrollando el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de Talento humano y el rendimiento que sostiene la seguridad interna, para lo cual si es necesario establecer mejoras de las mismas.

**1. ¿Cree usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal actual que ejerce el área de Talento Humano es el apropiado para la empresa?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**2. ¿Cómo define la actividad que procede el personal encargado de reclutar y seleccionar al personal?**

Excelente

Bueno

Deficiente

**3. ¿Estima usted que es fundamental realizar una adecuada contratación en la empresa?**

Importante

Un poco importante

Nada importante

**4. ¿Considera oportuno que la empresa se apropie de empleados con el conocimiento y la habilidad según el cargo?**

Si

No

**5. ¿Cree usted que es necesario modificar el proceso de reclutamiento y selección de personal?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**6. ¿Cómo define el rendimiento que efectúa la seguridad interna en la empresa?**

Excelente

Bueno

Deficiente

**7. ¿Cree usted que el personal de la seguridad interna, poseen la capacidad, experiencia y aptitud para ejercer el puesto?**

Si

No

**8. ¿Cree útil un programa de capacitación exclusivo para la seguridad interna?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**9. ¿Estima usted necesario que el personal ejecutivo inspeccione el desempeño de los empleados?**

Importante

Un Poco Importante

Nada Importante

**10. ¿Cómo determina la supervisión que efectúa el administrador a sus empleados?**

Apropiado

Un poco apropiado

Inapropiado



## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

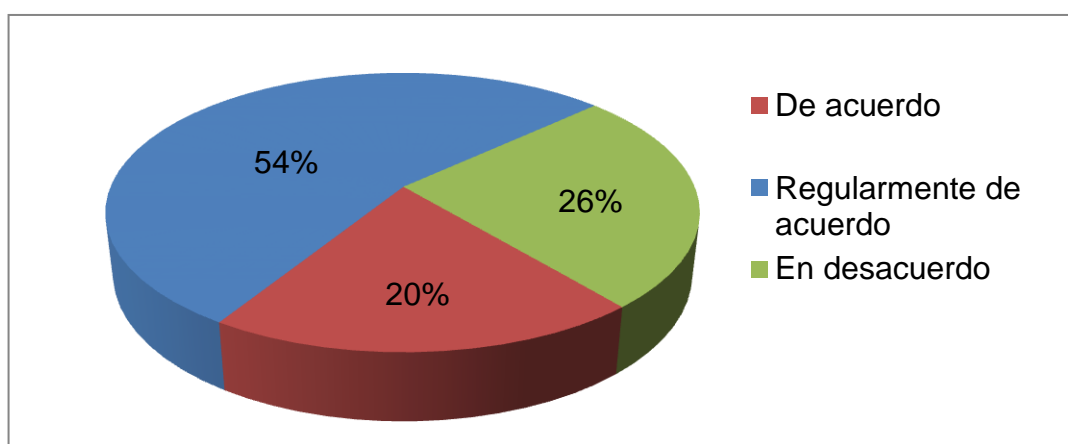
1. ¿Cree usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal actual que ejerce el área de Talento Humano es el apropiado para la empresa?

Tabla N°9 Reclutamiento y selección de personal

| Alternativas            | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------|------------|-------------|
| De acuerdo              | 7          | 20%         |
| Regularmente de acuerdo | 19         | 54%         |
| En desacuerdo           | 9          | 26%         |
| <b>Total</b>            | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N°5 Reclutamiento y selección de personal



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** Según el resultado de la investigación el 20% está de acuerdo con el actual proceso de reclutamiento y selección de personal, el 54% lo considera regular, mientras el 26% señala que no está de acuerdo con el proceso actual.

**Explicación:** Se considera que el proceso actual no es el apropiado, por lo tanto se debe de rectificar el actual proceso de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de apropiarse de empleados con la aptitud que requiere la empresa.

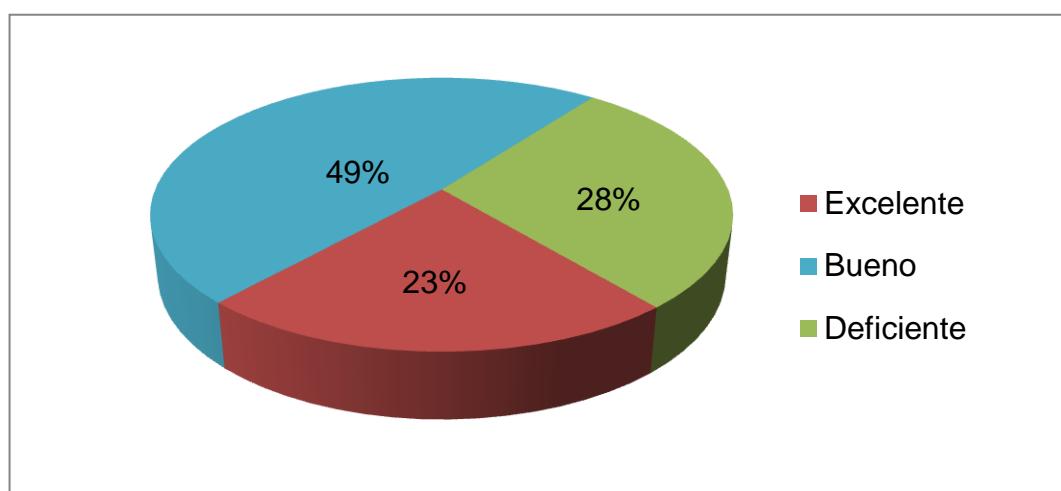
## 2. ¿Cómo define la labor que ejerce el personal encargado de reclutar y seleccionar al personal?

**Tabla N°10 Talento Humano**

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 8          | 23%         |
| Bueno        | 17         | 49%         |
| Deficiente   | 10         | 28%         |
| <b>Total</b> | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

**Grafico N°6 Talento Humano**



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** Mediante la muestra de colaboradores se obtuvo que el 23% considera excelente la actividad que procede el personal encargado de reclutar y seleccionar al personal, el 49% estima que es bueno y el 28% indica que la actividad que realiza el personal de Talento Humano es deficiente.

**Explicación:** Se estima que la actividad del personal de Talento Humano no realiza los procedimientos correctos es decir se debe implementarmejoras para que se lleve a cabo de apropiarse de un personal apto para la empresa.

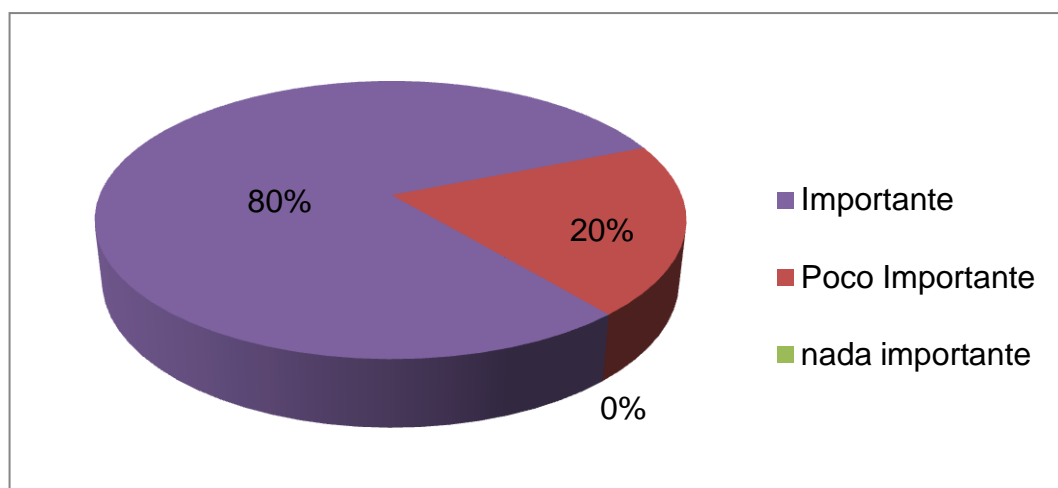
### 3. ¿Estima usted que es fundamental realizar una adecuada contratación en la empresa?

**Tabla N°11 Contratación de personal**

| Alternativas       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Importante         | 28         | 80%         |
| Un poco importante | 7          | 20%         |
| Nada Importante    | 0          | 0%          |
| <b>Total</b>       | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

**Grafico N°7 Contratación de personal**



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** La grafica muestra que el 80% indica que es fundamental realizar una adecuada contratación, el 20% estima que es un poco importante contratar de manera apropiada.

**Explicación:** Se entiende que es de suma importancia realizar una apropiada contratación ya que con un personal idóneo la empresa cumplirá con sus objetivos.

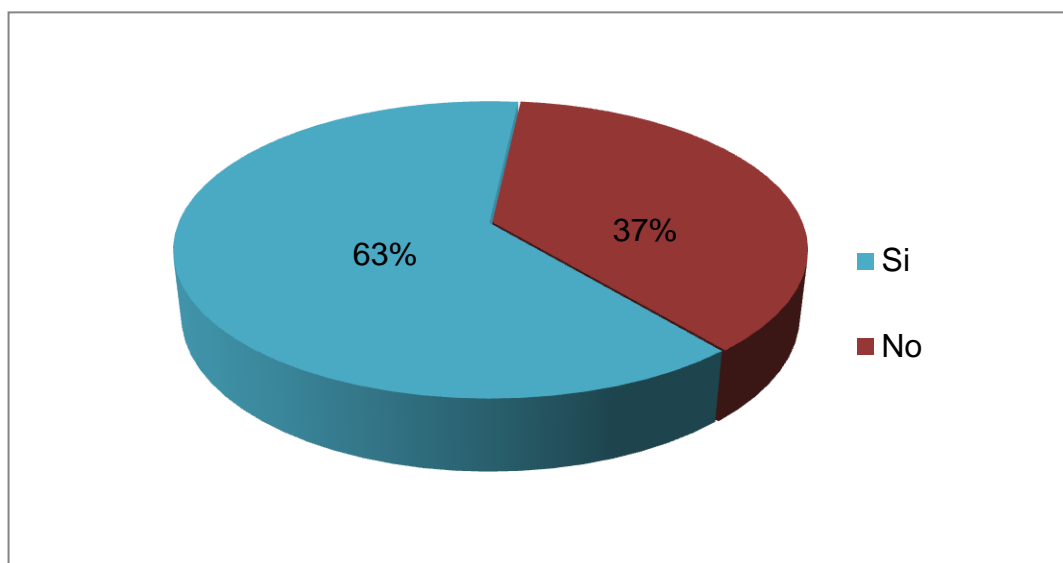
**4. ¿Considera oportuno que la empresa se apropie de empleados con el conocimiento y la habilidad según el cargo?**

**Tabla N°12 Aspirantes**

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 22         | 63%         |
| No           | 13         | 37%         |
| <b>Total</b> | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

**Grafico N°8 Aspirantes**



Fuente: Elaboración del tutor

**Análisis:** Según los datos obtenidos el 63% estima que es conveniente de la empresa se apropie de un personal con el conocimiento y la habilidad según el cargo, el 37% considera que no es necesario.

**Explicación:** Se descifra que primordial que la empresa adquiera de un personal con el intelecto y aptitud, pero desde otro punto de vista también dar la oportunidad a aspirantes que tienen la audacia de aprender.

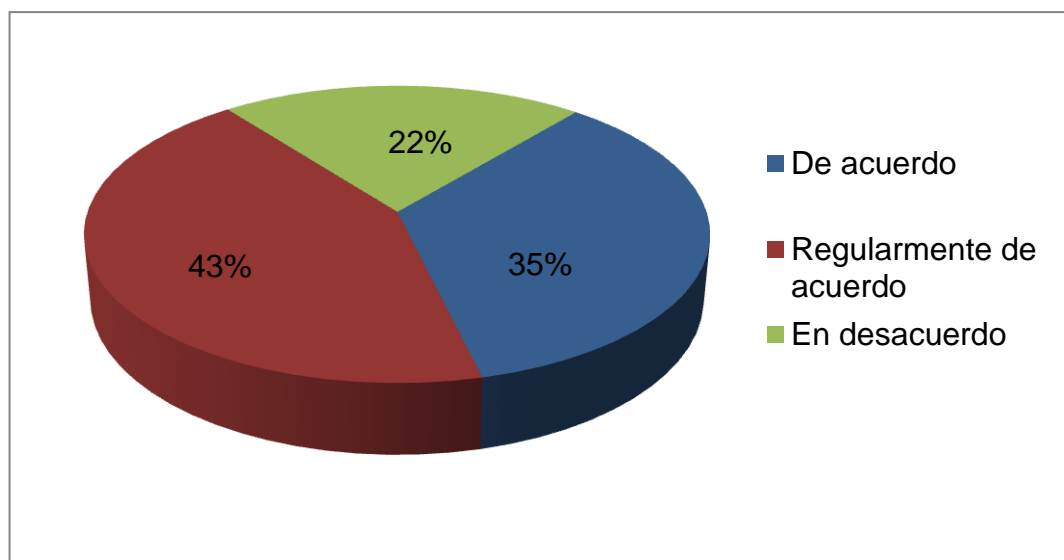
5. ¿Cree usted que es necesario modificar el proceso de reclutamiento y selección de personal?

Tabla N°13 Reforma

| Alternativas            | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------|------------|-------------|
| De acuerdo              | 13         | 35%         |
| Regularmente de acuerdo | 16         | 43%         |
| En desacuerdo           | 6          | 22%         |
| <b>Total</b>            | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N°9 Reforma



Fuente: Elaboración por el autor

**Análisis:** Mediante el resultado obtenido el 35% está de acuerdo, el 43% considera creenecesario modificar el proceso, mientras el 22% en desacuerdo en modificar el proceso de reclutamiento y selección de personal.

**Explicación:** Se comprende que es necesario modificar el proceso actual, es decir reclutar, seleccionar y contratar de la manera más precisa, realizar el proceso con prioridad sin privilegio alguno.

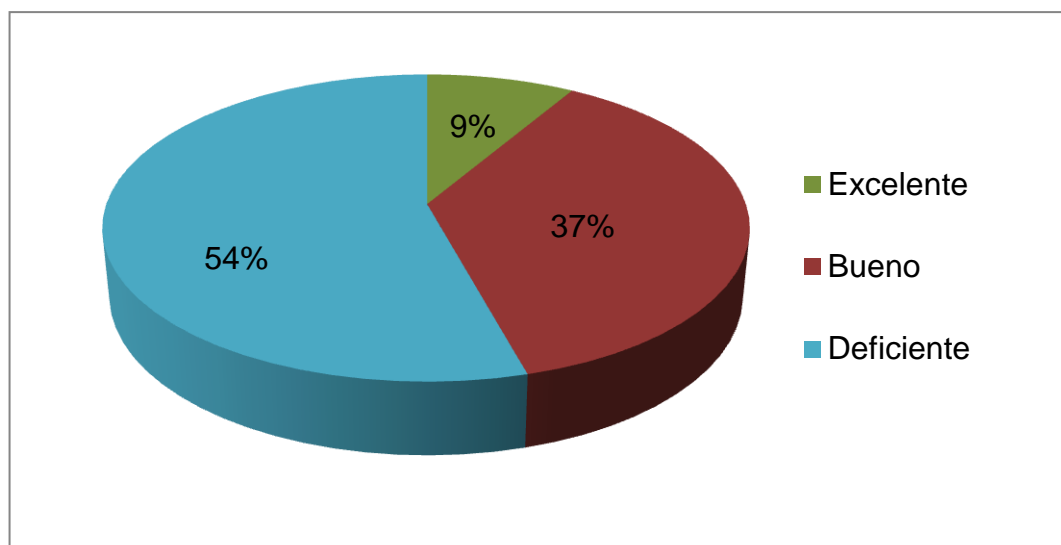
## 6. ¿Cómo define el rendimiento que efectúa la seguridad interna en la empresa?

Tabla N°14 Desempeño

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente    | 3          | 9%          |
| Bueno        | 13         | 37%         |
| Deficiente   | 19         | 54%         |
| <b>Total</b> | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Grafica N°10 Desempeño



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** De acuerdo a lo investigado refleja el 9% señala que el rendimiento de la seguridad interna es excelente, el 37% la considera buena, mientras el 54% indica que el rendimiento que sostiene es deficiente.

**Explicación:** Se entiende que el personal encargado de la seguridad interna no mantiene un buen rendimiento en la empresa, por lo tanto se debe tomar medidas correctivas para el mencionado cargo.

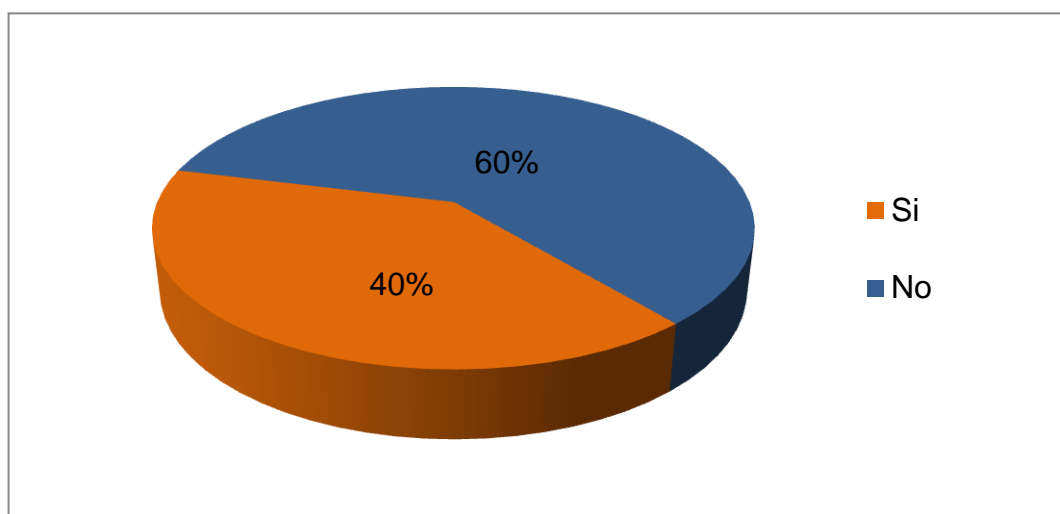
7. ¿Cree usted que los encargados de la seguridad interna, poseen la capacidad, experiencia y aptitud para ejercer el puesto?

Tabla N°15 Compromiso

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| Si           | 14         | 40%         |
| No           | 21         | 60%         |
| <b>Total</b> | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N°11 Compromiso



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** Según el esquema nos indica el 40% se considera un personal apto para ejercer el cargo de la seguridad interna, mientras el 60% estima que no tienen la capacidad, habilidad y aptitud para ejercer el mencionado cargo.

**Explicación:** Se aprecia que de la muestra de los colaboradores definen a la seguridad interna un personal inoportuno, en el cual se lo debe de ejecutar con responsabilidad y compromiso ya que se les otorga confianza de proteger cada uno de los locales.

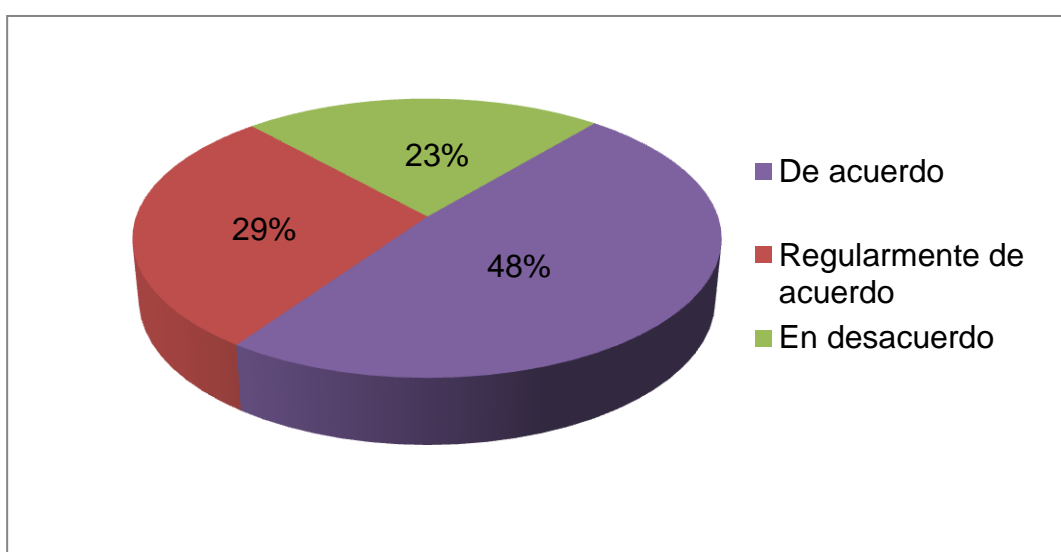
## 8. ¿Cree útil un programa de capacitación exclusivo para la seguridad interna?

Tabla N°16 Formación

| Alternativas            | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------------|------------|-------------|
| De acuerdo              | 17         | 48%         |
| Regularmente de acuerdo | 10         | 29%         |
| En desacuerdo           | 8          | 23%         |
| <b>Total</b>            | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N° 12 Formación



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** De acuerdo con los resultados se obtuvo un 48% está de acuerdo con un programa de capacitación exclusivo para la seguridad interna, el 29% señala que puede o no puede ser necesario, mientras el 23% no está de acuerdo.

**Explicación:** Se comprende que si es necesario aplicar capacitaciones exclusivas para la seguridad interna en el cual se instruirá de forma clara como se debe desempeñar para el cargo posesionado.



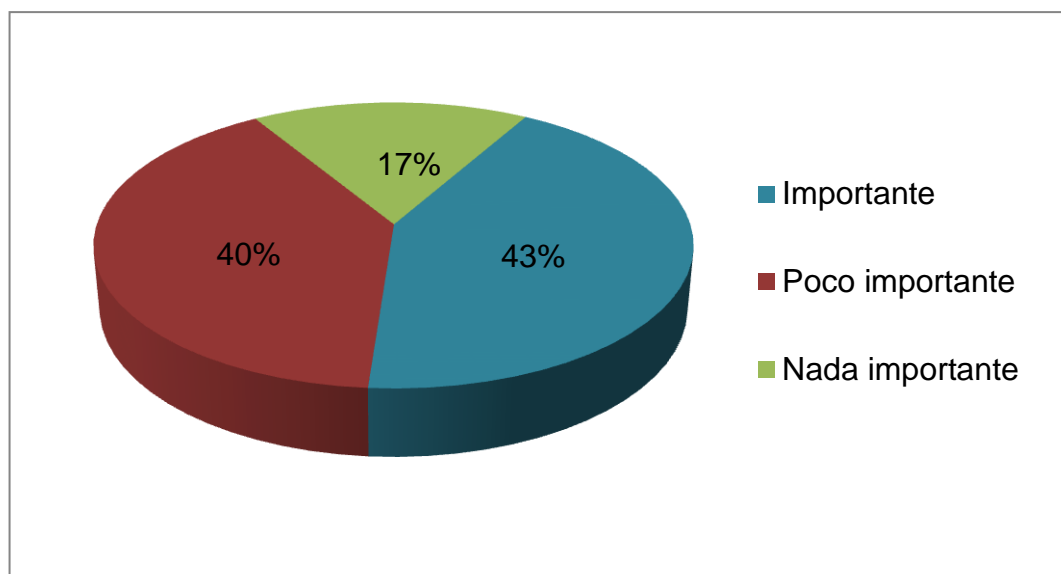
**9. ¿Estima usted necesario que el personal ejecutivo inspeccione el desempeño de los empleados?**

**Tabla N°17 Control**

| Alternativas       | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Importante         | 15         | 43%         |
| Un poco importante | 14         | 40%         |
| Nada importante    | 6          | 17%         |
| <b>Total</b>       | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

**Gráfico N°13 Control**



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** La gráfica refleja que el 43% expresa que es importante inspeccionar el desempeño de los empleados, el 40% cree que no es de mucha importancia y el 17% señala que no es nada importante.

**Explicación:** Los empleados consideran que es de mucha importancia que el personal ejecutivo inspeccione en el desempeño y que mantenga un control de la productividad de cada uno de los colaboradores.

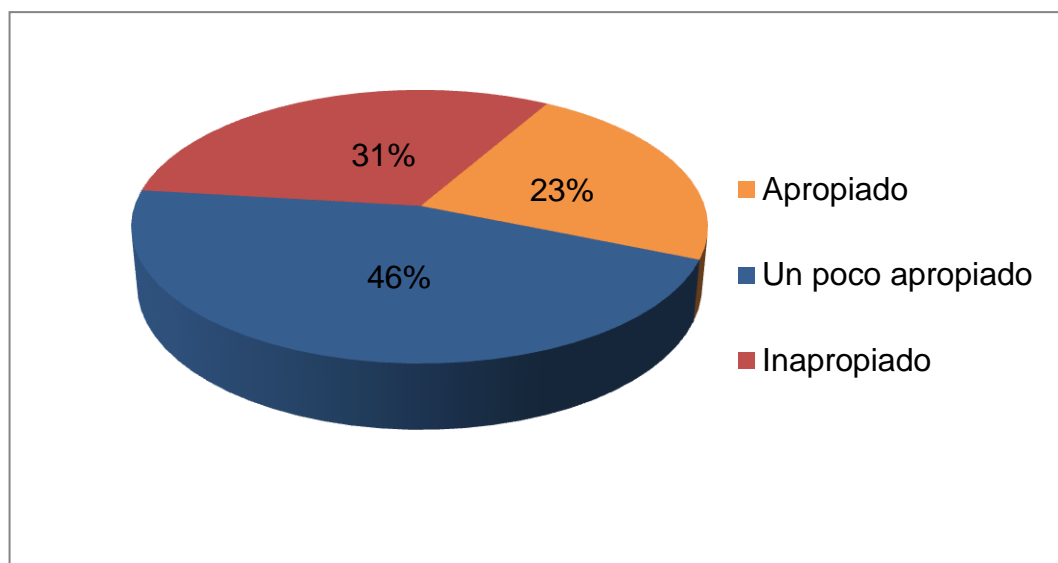
## 10. ¿Cómo determina la supervisión que efectúa el administrador a sus empleados?

Tabla N°18 Indagación

| Alternativas      | Frecuencia | Porcentaje  |
|-------------------|------------|-------------|
| Apropiado         | 8          | 23%         |
| Un poco apropiado | 16         | 46%         |
| Inapropiado       | 11         | 31%         |
| <b>Total</b>      | <b>35</b>  | <b>100%</b> |

Fuente: Elaboración del autor

Gráfico N° 14 Indagación



Fuente: Elaboración del autor

**Análisis:** Según los datos indica que el 23% estima que es apropiada la supervisión que efectúa el administrador a sus empleados, el 46% mantiene que es un poco apropiada y el 31% la califica como inapropiada.

**Explicación:** Se entiende que la supervisión que efectúa el administrador es regular, por lo tanto es necesario realizar el seguimiento respectivo para posteriormente conocer el rendimiento y poder realizar la evaluación de desempeño de cada colaborador para calificar de manera correcta.

## 4.1 Plan de mejora

Tabla N° 19 Desarrollo de la propuesta

| <b>Propuesta</b>  |  |   |   |  |   |
|---|--|---|---|--|---|
| <b>Objetivo general:</b> Plantear mejoras en el proceso de reclutamiento y selección de personal para los cargos de seguridad interna de Corporación Preferida. |  |   |   |  |   |
| ¿Qué?   | ¿Por qué?  | ¿Cómo?  | ¿Cuándo?                                  | ¿Quién?  | ¿Dónde?   |
| Establecer la propuesta de mejora con el objetivo que la empresa se apropie de un personal competente, por lo tanto esta propuesta es reformar el actual        | Este tipo de proceso se lo debe desarrollar con mucha responsabilidad ya que es una de las áreas más importantes, al momento de reclutar, seleccionar y contratar a un | Reformando el actual régimen que mantiene el área de Talento Humano se lo realizará de la siguiente manera:<br>1. Realizar el reclutamiento y selección sin preferencia, optando por los aspirantes que cumplan con el perfil.<br>2. Capacitando al personal según el cargo otorgado. | Se lo empleara a principios del año 2018. | Se beneficiaran la empresa ya que elaborando un proceso de reclutamiento y selección de personal de forma pertinente, por lo tanto se va adquirir un personal idóneo que ejerza el cargo | Esta propuesta de mejora se lo desarrollara en el departamento de Talento Humano de la Corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil. |

|  |  |   |  |   |  |
|--|--|---|--|---|--|
| <p>proceso de reclutamiento y selección de personal.</p> | <p>personal que se comprometa a cumplir con los objetivos de la empresa.</p> | <p>3. Mantener en convenio con los administradores de cada local un análisis del rendimiento de los colaboradores.</p> <p>4. Controlar que las políticas y reglamentos internos de la empresa sean cumplidos correctamente.</p> |  | <p>con responsabilidad, profesionalismo y compromiso, siendo su razón de ser los clientes ofreciéndoles productos y servicios de calidad.</p> |  |
|--|--|---|--|---|--|

Fuente: Elaboración del autor

El desarrollo de la propuesta es realizado mediante la técnica 5w1h procedente del procesamiento de preguntas en el cual consiste en redactar y explicar el despliegue de la Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la Corporación Favorita de la ciudad de Guayaquil.

## **CONCLUSIONES**

- En Corporación Preferida es importante contar con el personal adecuado a las funciones que les fueron asignadas por lo que debe contar con un apropiado proceso de reclutamiento y selección de personal, para adquirir un personal eficiente, competente y capaz de mantener un buen rendimiento en el cargo otorgado.
- Un inadecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, provoca una incorrecta contratación ya que se optó por aspirantes que no cumplan con el perfil ofertado, es decir la carencia de un análisis de puesto y la identificación precisa de un perfil profesional provoca que la contratación no se la idónea, la misma que incide en el deficiente rendimiento en los empleados provocando debilitar en la productividad a la empresa.
- Carencia de capacitación según el cargo, beneficiándose la empresa en poseer un personal diestro a gestionar de manera comprometida a las funciones que se les fue otorgadas.
- La falta de control y supervisión al personal de la seguridad interna inspeccionando su rendimiento por parte de la administración manteniendo informado al área de Talento Humano del desempeño que mantiene el mencionado personal, en el cual si cumple o no las funciones asignadas.

## **RECOMENDACIONES**

Fundamentado en la investigación y en la recolección de información se prolonga las siguientes recomendaciones:

- Reformar el actual régimen que mantiene el área de Talento Humano, es decir el sistema y el procedimiento que ha mantenido ejerciendo el departamento.
- Realizar el reclutamiento y selección sin preferencia, realizándola de manera profesional, optando por los aspirantes que cumplan con el perfil.
- Capacitando al personal según el cargo otorgado, es decir que el colaborador tenga conocimiento del área en el cual va a gestionar y como debe proceder según en el puesto que lo asignen.
- Mantener en convenio con los administradores de cada local en suministrar un informe de análisis del rendimiento de los colaboradores.
- Controlar que las políticas y reglamentos internos de la empresa sean cumplidos correctamente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABC. (2007-2017). Obtenido de  
<https://www.definicionabc.com/economia/productividad.php>
- ABC. (2007-2017). Obtenido de  
<https://www.definicionabc.com/social/seguridad.php>
- ABC. (2007-2017). Obtenido de  
<https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Alles, M. A. (2013). *Social media y Recursos Humanos* (Primera ed.). Buenos aires: Granica.
- Alvarez, O. (5 de Noviembre de 2008). *El bloq Salmon*. Obtenido de  
<https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-productividad>
- Barrios , A. (2010). *Metodología de la investigación*. Guayaquil.
- Blasco , R. (2004). *Reclutamiento y seleccion de personal: viejo y nuevo rol del psicologo*. Mexico.
- Bravo, J. (2011). *Gestion de procesos* (Cuarta ed.). Santiago de Chile: Evolucion S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recurso Humanos* (Octava ed.). Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Admisnitracion de Talento Humano* (Octava ed.). Mexico: Interamericava Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (Tercera ed.). Mexico: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humano*. Mexico.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestion del Talento Humano*. Obtenido de  
<https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf>

- Cuesta Santos , A. (2010). *Gestion del Talento Humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia .
- Definicion ABC. (2007-2017). *ABC*. (ABC, Ed.) Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/deficiencia.php>
- Dessler, G. (2001). *Administracion de personal* (Octava ed.). Mexico.
- Escobar, J. (10 de Septiembre de 2013). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/kgjamfr5rcrj/definiciones-y-criterios-de-productividad/>
- Flores Jimenez , R. (Julio de 2011). *Administarcion de Capital Humano*. Tlahuelilpan, Mexico.
- Guzman Campos, A. (6 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>
- Heredia, N. (2016) Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal para el cargo de auxiliar contable en el GAD Municipal del Cantón San López.
- Hernandez Sampieri , R., & Fernandez Collado, C. (2010). *Metodologia de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico.
- Ministerio del Interior. (2015). *Programa de capacitacion para los guardias de vigilancia y seguridad privada*. Quito.
- Miranda, M. (2015) Propuesta del Plan de Mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal para la Empresa Audioelec S.a.
- Montes, J., & González , P. (2006). *Seleccion de personal* (Primera ed.). España: Ideaspropias S.L.
- Nuñez Rodriguez , J. (26 de Enero de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/rtohgdlhefo0/definiciones-de-productividad-y-competitividad/>
- Pepper , S. B. (11 de Mayo de 2011). *Medwave*.
- Perez, J. F. (2010). *Gestion por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Rincón Martinez, Á. (16 de junio de 2017). *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de Agosto de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/definicion-fases-del-mapeo-alcance-procesos/>



Rogriquez, M. L. (7 de Marzo de 2012). *Meodologia de la Investigacion*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2017, de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2012/03/07/introduccion-general-a-la-metodologia-de-la-investigacion/>

Significados. (2013-2017). Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/seguridad-privada/>

Universidad de Champagnat-Licenciatura en RRHH. (2002). *Seleccion y reclutamiento de personal*. Argentina.

Villa, J. G. (14 de Abril de 2014). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/riqs-r6mscip/deficiencias-en-el-rendimiento-laboral/>

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Formato de Encuesta

**Objetivo de la encuesta:** Es diagnosticar como se está desarrollando el proceso de reclutamiento y selección de personal en el área de Talento humano y el rendimiento que sostiene la seguridad interna, para lo cual si es necesario establecer mejoras de las mismas.

**1. ¿Cree usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal actual que ejerce el área de Talento Humano es el apropiado para la empresa?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**2. ¿Cómo define la actividad que procede el personal encargado de reclutar y seleccionar al personal?**

Excelente

Bueno

Deficiente

**3. ¿Estima usted que es fundamental realizar una adecuada contratación en la empresa?**

Importante

Un poco importante

Nada importante

**4. ¿Considera oportuno que la empresa se apropie de empleados con el conocimiento y la habilidad según el cargo?**

Si

No

**5. ¿Cree usted que es necesario modificar el proceso de reclutamiento y selección de personal?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**6. ¿Cómo define el rendimiento que efectúa la seguridad interna en la empresa?**

Excelente

Bueno

Deficiente

**7. ¿Cree usted que el personal de la seguridad interna, poseen la capacidad, experiencia y aptitud para ejercer el puesto?**

Si

No

**8. ¿Cree útil un programa de capacitación exclusivo para la seguridad interna?**

De acuerdo

Regularmente de acuerdo

En desacuerdo

**9. ¿Estima usted necesario que el personal ejecutivo inspeccione el desempeño de los empleados?**

Importante

Un Poco Importante

Nada Importante

**10. ¿Cómo determina la supervisión que efectúa el administrador a sus empleados?**

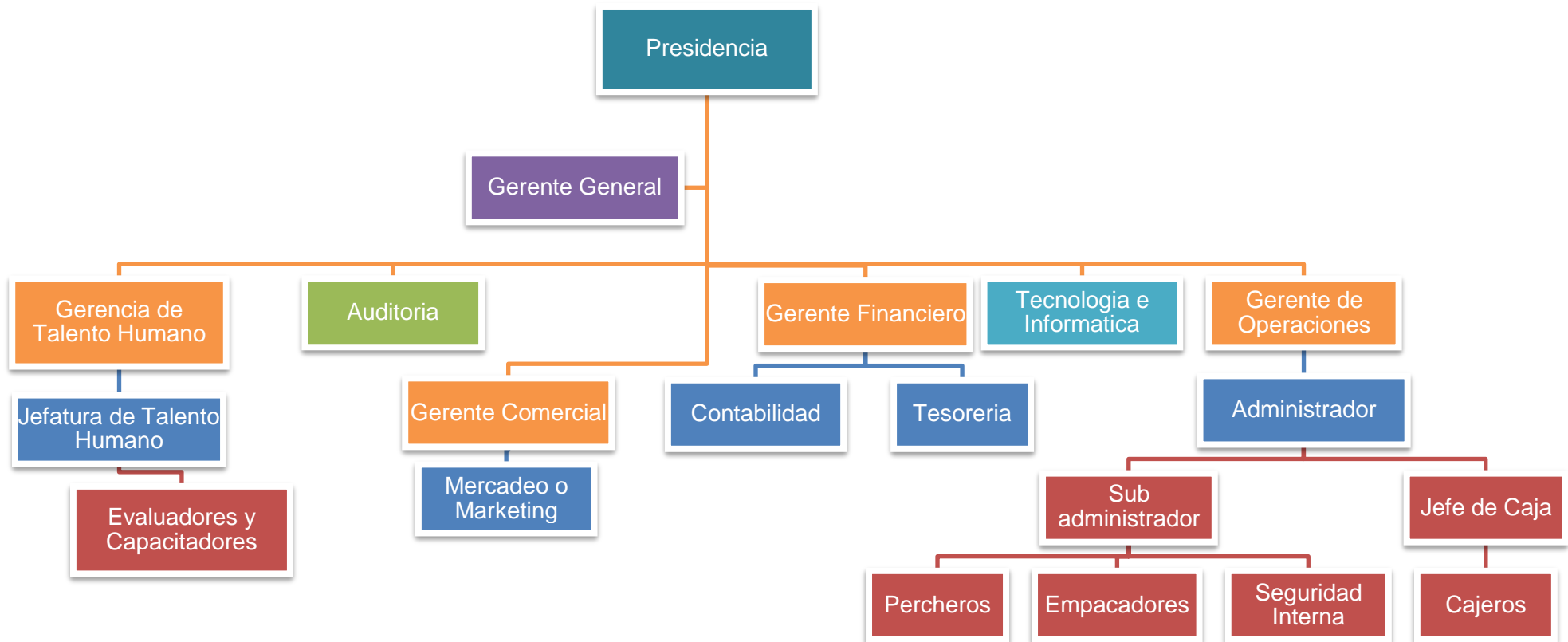
Apropiado

Un poco apropiado

Inapropiado

## Anexo 2

### Estructura Organizativa



Fuente: Elaboración del autor

Anexo 3

CRONOGRAMA DE TRABAJO

| ACTIVIDADES   | Meses- Año 2017 |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
|---|-----------------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
|   | Junio           |   |   |   | Julio |   |   |   | Agosto |   |   |   | Septiembre |   |   |   | Octubre |   |   |   |
|   | 1               | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 |
| <b>Desarrollo de capítulo I</b>   |                 |   |   | ▪ |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| <b>Revisión y culminación del capítulo I</b>  |                 |   |   |   |       |   |   | ▪ |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| <b>Realización del capítulo II.<br/>Marco Teórico, indagación de información.</b>   |                 |   |   |   |       |   |   | ▪ |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| <b>Revisión y corrección del capítulo II.<br/>Elaboración del capítulo III.<br/>Metodología, datos de la empresa, tipos de investigación.</b>         |                 |   |   |   |       |   |   |   | ▪      |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |
| <b>Revisión y corrección del capítulo III.<br/>Creación de la encuesta.<br/>Elaboración del capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados.</b> |                 |   |   |   |       |   |   |   |        |   | ▪ |   |            |   |   |   |         |   |   |   |





## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil”**, 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 mejorar la gestión del proceso de reclutamiento y selección de personal del departamento de talento humano en los cargos de seguridad interna de Corporación Preferida, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2017?**

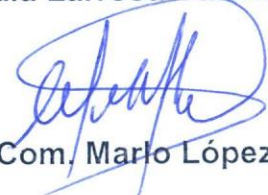
El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el egresado:



Tomalá Larrosa Darwin Javier

Tutor:



Ing. Com. Marlo López Msc.



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Darwin Tomala Larrosa*

**Número único de identificación:** 0921970968

**Nombres del ciudadano:** TOMALA LARROSA DARWIN JAVIER

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES  
CORDERO

**Fecha de nacimiento:** 24 DE ENERO DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACH.COMERCIO.ADMIN.

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** TOMALA JAIME FULGENCIO

**Nombres de la madre:** LARROSA MORA DIONISIA ELVIRA

**Fecha de expedición:** 14 DE NOVIEMBRE DE 2013

Información certificada a la fecha: 6 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: JENNIFFER MARITZA SANTANA LOPEZ - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 12 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL

Nº de certificado: 177-059-87924



177-059-87924

*Jorge Troya Fuertes*

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





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

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 092197096-8

APPELLIDOS Y NOMBRES  
**TOMALA LARROSA DARWIN JAVIER**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**

FECHA DE NACIMIENTO **1994-01-24**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **M**

ESTADO CIVIL **SOLTERO**

INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO**

PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER COMER-ADM**

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **TOMALA JAIME FULGENCIO**

APPELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **LARROSA MORA DIONISIA ELVIRA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL 2013-11-14**

FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2023-11-14**

DIRECTOR GENERAL *[Signature]*

FIRMA DEL CEDULADO *[Signature]*

*Derwin Larrosa*

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
ELECCIONES GENERALES 2017  
2 DE ABRIL 2017

465 JUNTA No.

465 - 328 NUMERO

0921970968 CEDULA

**TOMALA LARROSA DARWIN JAVIER**  
APPELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

TARQUI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 2

ZONA: 1

*l*



Factura: 001-002-000025301



20170901012D02024

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901012D02024**

Ante mí, NOTARIO(A) SALIM FERNANDO MANZUR CAPELO de la NOTARÍA DÉCIMA SEGUNDA , comparece(n) DARWIN JAVIER TOMALA LARROSA portador(a) de CÉDULA 0921970968 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 6 DE OCTUBRE DEL 2017, (10:55).

*Darwin Tomala Larrosa*

DARWIN JAVIER TOMALA LARROSA  
CÉDULA: 0921970968

*Salim Manzur*  
NOTARIO(A) SALIM FERNANDO MANZUR CAPELO  
NOTARÍA DÉCIMA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



*h*



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

Yo, Darwin Javier Tomalá Larrosa en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. Propuesta de mejora para el proceso de reclutamiento y selección de personal en los cargos de seguridad interna de la Corporación Preferida de la ciudad de Guayaquil, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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/autorizamos 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*.

Darwin Javier Tomalá Larrosa

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0921970968