



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE SELECCIÓN DE  
PERSONAL DE LA EMPRESA HALCON DORADO DE LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2016**

**Autor:**

**FREIRE FRANCO EDGAR GONZALO**

**TUTOR:**

**ING. MARLON LÓPEZ PERERO**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**

**2017**



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

### **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 al proceso de selección de personal de la Empresa Halcón Dorado de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016”, presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere: Deficiente proceso de selección de personal, genera alta rotación área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. De la ciudad de Guayaquil durante el 2016. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado:

Freire Franco Edgar Gonzalo

Tutor:

Ing. Marlon López Perero



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

Yo, Edgar Gonzalo Freire Franco en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora al proceso de selección de personal de la empresa Halcón Dorado de la Ciudad de Guayaquil durante el año 2016 de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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*.

Marlon López Perero

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0927000398

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



Factura: 001-004-000050770



20170901008D06409



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901008D06409**

Ante mí, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA , comparece(n) EDGAR GONZALO FREIRE FRANCO portador(a) de CÉDULA 0927000398 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en MILAGRO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (12:01).



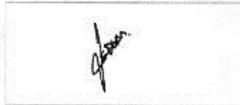
EDGAR GONZALO FREIRE FRANCO  
CÉDULA: 0927000398



\_\_\_\_\_  
, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ  
NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0927000398

**Nombres del ciudadano:** FREIRE FRANCO EDGAR GONZALO

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/MILAGRO/MILAGRO

**Fecha de nacimiento:** 28 DE AGOSTO DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** FREIRE YANEZ EDGAR GONZALO

**Nombres de la madre:** FRANCO ROCA MATILDE NARCISA

**Fecha de expedición:** 18 DE SEPTIEMBRE DE 2012

Información certificada a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 178-070-83329



178-070-83329

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



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a [enlinea@registrocivil.gob.ec](mailto:enlinea@registrocivil.gob.ec)

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Tesis.docx (D32411706)  
**Submitted:** 11/13/2017 11:53:00 PM  
**Submitted By:** edgar-ffg94@hotmail.com  
**Significance:** 9 %

### Sources included in the report:

TESIS DEFINITIVA ORTIZ TORO ALEXANDRA (3).docx (D29807434)  
TESIS\_SAYDA ROMEROO V10.docx (D30796335)  
TESIS DEFINITIVA SURY SANCHEZ HERNANDEZ ASS24.docx (D31387340)  
<http://docplayer.es/12547735-Breve-esbozo-historico-del-proceso-de-seleccion-de-personal.html>  
<http://www.ecuadorlegalonline.com/biblioteca/codigo-de-trabajo-actualizado/>  
<https://www.coursehero.com/file/p7kakro1/Para-la-mejor-comprension-de-la-investigacion-bibliografica-del-proceso-de/>  
<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Codigo-de-Trabajo-PDF.pdf>  
<https://brainly.lat/tarea/5409477>

### Instances where selected sources appear:

16

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico esta Tesis principalmente a Dios, por haberme dado la fortaleza y permitirme el haber llegado hasta esta etapa tan importante que es mi formación profesional. A mi Madre por ser el pilar más importante y por manifestar siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, por siempre darme la incitación de seguir adelante preparándome, y sé que esté momento es tan exclusivo que me llena de orgullo haber alcanzado esta meta que me propuse desde un principio. A mi hermano, por ser parte que siempre me ha estrechado la mano con mucha ayuda, a mis compañeros, que establecíamos grupos y nos ayudábamos entre sí hemos salido adelante

Edgar Freire Franco

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que este trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que me han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por su consejo, apoyo, ánimo y compañía en momento más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Edgar Freire Franco

C.I 0927000398

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Certificación de la aceptación del tutor .....	i
Autoría notariada.....	ii
Diligencia de reconocimiento de firmas.....	iii
Certificado digital de datos de identidad.....	iv
Certificación de Aceptación del CEGESCIT.....	v
Análisis del URKUND.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento .....	viii
Índice general .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de tablas.....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

1.1. Ubicación en contexto.....	1
1.2. Situación conflicto .....	3
1.3. Delimitación del problema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	5
1.5. Evaluación del problema.....	6
1.6. Objetivos .....	7
1.7. Justificación de la investigación .....	7

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÒRICO

2. FUNDAMENTACION TEORICA.....	9
2.1. Antecedentes Históricos.....	9
2.2. Antecedentes Referenciales.....	13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
2.4. VARIABLES DE INVESTIGACION.....	30
2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	35

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

3.1 MARCO REFERENCIAL DE LA EMPRESA.....	39
3.2. Diseño de Investigación.....	42
3.3. Tipo de Investigación.....	42
3.4. Población y muestra.....	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	46

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación a las técnicas de instrumentos.....	51
4.2. Plan de Mejoras.....	64
4.3. Estrategias de la Propuesta.....	66
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	68
<b>Bibliografía</b> .....	69
<b>Anexos</b> .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Grafico 1. Estructura Organizacional .....	41
Grafico 2. Población.....	52
Grafico 3. Promedios de Edades .....	53
Grafico 4. Educación.....	54
Grafico 5. Proceso de Selección.....	55
Grafico 6. Normas Establecidas.....	56
Grafico 7. Atención al Cliente.....	57
Grafico 8. Beneficios.....	58
Grafico 9. Riesgos .....	59
Grafico 10. Seguridad .....	60
Grafico 11. Implementos de Seguridad.....	61
Grafico 12. Equipo de Trabajo .....	62
Grafico 13. Equipos de Trabajo .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1. Personal de la empresa .....	42
Tabla 2. Población .....	51
Tabla 3. Promedio de Edades.....	52
Tabla 4. Educación .....	53
Tabla 5. Proceso de Selección .....	54
Tabla 6. Normas Establecidas .....	55
Tabla 7. Atención al Cliente .....	56
Tabla 8. Beneficios .....	57
Tabla 9. Riesgos .....	58
Tabla 10. Seguridad.....	59
Tabla 11. Implementos de Seguridad .....	60
Tabla 12. Equipo de trabajo.....	61
Tabla 13. Equipos de trabajo .....	62



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnología en  
Administración de empresas**

**Tema**

**“Propuesta de mejora al proceso de selección de personal de la  
empresa Halcón Dorado de la ciudad de Guayaquil durante el año  
2016”.**

**Autor:** Edgar Gonzalo Freire Franco

**Tutor:** Ing. Marlon López Perero

**RESUMEN**

En la siguiente investigación se basa en elaborar una propuesta de mejora del proceso de selección y reclutamiento en una empresa del sector de gestión e importancia, enfocándose al proceso de reclutamiento y selección. Así mismo se explica la importancia la gestión de los procesos y la mejora continua en la empresa. Posteriormente se describe el proceso de análisis del proceso y las causas encontradas del problema en el tiempo y en el servicio. Finalmente, el estudio propone mejorar el proceso, concluyendo en los beneficios encontrados para utilizar las diferentes herramientas en la investigación y recomendaciones a seguir con el futuro proceso.

Calidad

Desconocimiento

Desperdicio

Personal



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIAN OF TECHNOLOGY ACCOUNTING AND AUDIT TECHNOLOGY

Project to obtain the title of: Technologist in Business Administration.

### **Theme**

"Proposal of improvement to the process of selection of personnel of the company Halcón Dorado of the city of Guayaquil during the year 2016"

Author: Edgar Gonzalo Freire Franco

Tutor: Ing. Marlon López Perero

### **Abstract**

In the following research relies on elaborate a proposal for the improvement of the selection and recruitment process in a company in the sector of security in Ecuador. In first place, are details the cause and the effect and its management and importance, focusing is to the process of recruitment and selection. Likewise explains the importance management processes and the continuous improvement in the companies. Then describes the process of analysis of the process and found causes of the main problem of non-compliance with its standards over time and service workers. Finally, the study proposes to improve the process, concluding in the found benefits to use different tools in research and recommendations to continue with the future process

Quality	Ignorance	Waste	Personal
---------	-----------	-------	----------

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Ubicación en contexto.**

Hay algunos aspectos en el orden laboral que generan algún tipo de malestar en los clientes que reciben el servicio que les otorgan la empresa, para evitar la ineficiencia laboral producto del mal desempeño de los trabajadores es indispensable realizar una adecuada selección del recurso humano que según Peña “La selección de personal es el proceso de selección, adecuación e integración del candidato más calificado para cubrir una posición dentro de la organización” (Peña, 1987)

Al momento de seleccionar personal de seguridad para la empresa significa tomar una decisión trascendental, ya que se debe tomar en cuenta, varios aspectos importantes, para esta selección se requiere las siguientes opciones:

- Experiencia del personal
- Entrenamiento del personal
- Eficacia del personal
- Edad de personal
- Integridad del personal
- Otros aspectos de importancia

Los inconvenientes que sufren las empresas de seguridad influye de varias maneras en la sociedad ya que un agente de seguridad sin la debida preparación en un punto de trabajo conflictivo puede ser demasiado ineficiente, por ende esta causa motiva analizar un cambio en el proceso de selección de personal realizado por el área de recursos humanos, la comunidad constante demanda una atención urgente a sus múltiples reclamos y que sean atendidos con la rapidez y seriedad del caso y con un excelente servicio para el progreso de la empresa es importante contar con el correcto proceso de selección de personal así cumplir con las metas concretas por la empresa o negocio.

El proceso de selección consiste en una serie de fases iniciales que deben ser claramente definidas y debe realizarse en la siguiente forma específica:

- Detección y análisis de necesidades de selección. Requerimiento.
- Descripción y análisis de posición a cubrir. Definición del perfil.
- Definición del método de reclutamiento.
- Concertación de entrevistas.
- Entrevistas + técnicas de selección.
- Elaboración de informes.
- Entrevistas Final.

Cuando se quiere tener un personal idóneo para alcanzar un excelente desempeño y una alta productividad. Es de suma importancia para la organización, el proceso de reclutamiento y selección, pues su eficiencia, efectividad y eficacia está vinculada directamente al ordenamiento,

Cumpliendo y desarrollo de las actividades, dentro de la misma, y el no tenerlos en cuenta distorsiona los resultados. (Chiavenato, 1999)

En esta parte de la investigación se describe la eficacia de plantear una reestructuración del actual proceso, debido a varios errores detectados en el mismo, considerando que este es aplicado a todos los niveles de la organización sin tomar en cuenta características específicas de cada área y de igual forma la aplicación de los procesos y técnicas de selección.

También se presenta el proceso de reclutamiento y selección actual de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda., Así como el perfil del cargo en referencia, y a su vez refleja los resultados obtenidos de la investigación, y finalmente propone el proceso de reclutamiento y selección.

## **1.2. Situación conflicto**

Haciendo una visión en retrospectiva hasta la fecha, se ha determinado que se ha llevado un debido control en la contratación de personal para la empresa, por ende, muchos puntos de vigilancia presentan una serie de inconvenientes al momento de ayuda de los lugares específico. Por ello, para el desarrollo de las diferentes actividades del proceso de contratación de personal de seguridad, se encuentran a cargo del gerente de recursos humanos y el jefe de recursos, ellos manejan un proceso de selección muy simple y puede decirse que hasta obsoleto, de una manera empírica, solo se hace un test al aspirante, se le verifican los trabajos anteriores, se comprueba la veracidad de la información, se les hace varias preguntas y se culmina el proceso.

De esta manera se ha visto que existe la necesidad de implementar un mejor proceso, dotándolo de los pasos y características técnicas y adecuadas al momento de la contratación y selección de personal de seguridad que sea de experiencia y eficacia, lo que permitirá tener menos robos, observaciones negativas y novedades no deseables en los puntos de trabajo.

Dentro de las anomalías se puede encontrar:

- Mal servicio de seguridad
- Retraso al momento de trabajar
- Conversaciones entre agentes de seguridad
- Robos en algunos puntos de trabajo
- Incumplimiento de las normas establecidas por la empresa
- Falta de celeridad en los procesos de vigilancia

Todo esto conduce a un: Deficiente proceso de selección de personal genera alta rotación de los empleados del área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. De la Ciudad de Guayaquil Durante el 2016

Debe recalcar que la misión es controlar el sistema de contratación de personal con el fin de obtener eficiencia y buen desempeño operacional y dar un mejor servicio al cliente externo, evitando así el malestar en los clientes y por ende en la comunidad que recibe los servicios de la empresa de seguridad.

### **1.3. Delimitación del problema.**

CAMPO: Recursos Humanos

AREA: Deficiente proceso de selección de personal

ASPECTO: Alta rotación de personal operativo

TEMA: Deficiencia en el área de recursos humanos

ZONA: Tarqui

PERIODO: Un año

### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cómo incide el proceso de selección de personal llevado a cabo en el área de recursos humanos en la rotación de los empleados del área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. Durante el 2016?

#### **Variables de Investigación**

**Variable dependiente:** ROTACION DE EMPLEADOS DEL AREA OPERATIVA

**Variable independiente:** PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

## 1.5. Evaluación del problema.

Los aspectos generales de evaluación son:

**Delimitado.** – Deficiente proceso de selección de personal genera alta rotación de los empleados del área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. De la Ciudad de Guayaquil Durante el 2016

**Claro.** – Se tiene que especificar bien los parámetros para la contratación de empleados para la empresa.

**Evidente.** – Es claramente evidente que en la empresa muchas contrataciones son a dedo o con palancas.

**Concreto.** – Totalmente concreto, dado escenario del problema y donde se lo implantara.

**Relevante.** – Obviamente es relevante para la empresa ya que tiene que cumplir con lo que ofrece en servicios y también relevante para la ciencia debido a los aportes de la investigación.

**Original.** – No es tan original, ya que hay un sin número de problemas de similar alcance que se aborda en otras investigaciones, aunque en este país si lo es, por que en otros países hay procesos efectivos de contratación de personal.

**Contextualmente.** – Es de gran práctica social y económica en nuestro país.

**Factible.** – Contribuye con la sociedad y a la vez es educativo, ya que otras empresas pueden tomar el modelo e implantarlo en sus respectivas áreas.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General.**

Proponer mejoras al proceso de selección de empleados en el área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. Durante el 2016

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre la selección y rotación de personal.
- Identificar las deficiencias del área de recursos humanos relacionadas con el proceso de selección y determinar la necesidad en la rotación del personal.
- Proponer mejoras para el para el área de recursos humanos en el proceso específico de selección de personal operativo de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda.

## **1.7. Justificación de la investigación.**

Esta investigación se justifica ante la necesidad de implantar un proceso de reclutamiento y de selección del personal óptimo, puesto que muchas empresas de seguridad no poseen este sistema, tal como la empresa que

estamos estudiando la cual HALCON DORADO Cía. Ltda. Generando así el caos al momento de colocar agentes en los puestos, los cuales puede que no cumplan con las expectativas de los clientes que son quienes se benefician directamente del servicio de los trabajadores

Razón por la cual es trascendental el estudio y la aplicación de la propuesta de mejora, para que genere una transición positiva en el desempeño eficiencia de las labores del personal operativa y con ello el aumento de la productividad laboral y el mejoramiento de los servicios.

Una vez puestos en marcha el proceso de reclutamiento desarrollara un gran impacto de la empresa HALCON DORADO Cía., Ltda. Ya que existen muchos cambios al momento de contratar empleados y al momento de ofrecer los servicios del personal disponible, lo que se traducirá en una rotación regular y adecuada del personal del área en estudio.

En el desarrollo del estudio aplicaremos una investigación cuantitativa, mediante el método de observación y la aplicación del método correlacional relacionaremos las diferentes causas y efectos, diseñaremos un cuestionario para levantar información primaria y posterior mente analizar, para identificar las diferentes posibles soluciones.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO.**

#### **2. FUNDAMENTACION TEORICA.**

##### **2.1. Antecedentes Históricos.**

El desarrollo del trabajo y el hombre llevo de sus inicios a las necesidades de la partición de las diferentes funciones entre los miembros de comunidad. En la comunidad prehistóricas, la repartición del trabajo en sus miembros se realizaba primordialmente por el sexo, la edad y las características físicas. En este periodo se ubica el primer momento de la actividad de selección de personas, el cual presenta un carácter natural y espontaneo. Algunos estudios hablan de la existencia del empleo rudimentario de procedimiento para seleccionar personas en función de diferentes actividades.

Los analistas de la psicología reconocen los aportes y el procedimiento dado por los filósofos de la antigua Grecia al pensamiento psicológico. Al respecto (Heidbreder, 1971) plantea: "Platón reconoció, así mismo, diferencias individuales entre los hombres. En el estado ideal, la república, los hombres debían escogerse para cumplir las diversas tareas de acuerdo con su capacidad. Los dotados de razón superior debían ser dirigentes; los dotados de coraje guerrero; el resto de los hombres debían ser artesanos, labradores, mercaderes y esclavos, necesario al estado, pero inferiores en jerarquía a los guerreros y estadistas, así con los apetitos y los sentidos lo son el coraje y a la razón". Constituyen intentos de exponer en la antigüedad la gestión humana, las hipótesis de Hipócrates (460-370 a n e) y subsiguientemente Galeno, sobre las bases

de los humores corporales; este último propuso los conocidos tipos impulsivos de colérico, flemático, melancólico y sanguíneo, aportes para ilustraciones morales.

Durante la edad media el trabajo se determinó por obtener un carácter usualmente hereditario, la clase social estipulaba la elección y los medios de desempeño de una actividad determinada, así los cargos pasaban de manos de los padres a sus hijos. Una de las tipologías de este período es el progreso de trabajo artesanal. No obstante, en esta etapa no desapareció el interés de los intelectuales de la época en el estudio de las potencialidades del hombre en correspondencia con las acciones a desarrollar, así el español Juan Huarte en el siglo XVI, en su libro examen "ingenios", estimaba que las personas se diferenciaban en; inteligencia y destrezas especiales, y confiaba que se debía trabajar por conocer las tendencias especiales de cada persona con el fin de ofrecer la instrucción necesaria de acuerdo con sus características.

A través de las largas etapas históricas de la humanidad desde la colectividad primitiva hasta el feudalismo, aparecen discrepancias notables en cada uno de ellos en cuanto a la selección de personal, pero tienen en común que no se institucionaliza ni se sistematiza dicho proceso, sino que aparece con un evidente carácter espontáneo, natural en sus inicios y luego social. Con la visión de las diferencias sociales, en castas y clase la selección muestra un carácter social visto desde una óptica macro y empírico espontáneo.

En este período histórico el proceso de trabajo se caracterizó por su poca complejidad desde el punto de vista tecnológico, y por cierto grado de independencia y ejecución desde el punto de vista social. El desarrollo de la humanidad está estrechamente vinculado a los descubrimientos científicos-técnicos. La revolución industrial inglesa de 1780, a partir de la

invención de la máquina de vapor, dio un vuelco total a la industria y la agricultura, así como al desarrollo de transporte. A ellos se une después la introducción del acero; la sustitución del vapor, como fuente de energía por la electricidad; la aparición de la maquinaria automática, la transformación de las comunicaciones, la creciente introducción de los avances de la ciencia en la industria y el desarrollo de las nuevas formas de organización.

Estos aspectos amotinaron los procesos lucrativos y convierten la organización del trabajo, al producirse una mayor socialización de dichas técnicas y ser necesario agrupar gran suma de elementos al crearse las distribuciones fabriles.

El aumento de la socialización y la constante complicación social, económica y técnica trajeron consigo la escasez de la aparición de una nueva ciencia, la gestión y la psicología. Apto a este periodo, surge el proceso de selección con carácter científico como un medio de concordancia en la correlación hombre-trabajo.

Reclutar y seleccionar en toda empresa es prioridad para la gerencia, puesto que dependiendo del proceso que utilice para la contratación del personal, depende del desarrollo de sus funciones y actividades. Por ello, es de vital importancia la utilización de un modelo de selección y reclutamiento de personal el mismo que debería ser estrictamente implementado en base a la necesidad y políticas que tienen las empresas.

Según (López, Persona y profesión, 2012) “La primordial importancia que para toda organización tiene el reclutamiento de personas adecuadas,

son valores positivos en relación con la función del puesto a cubrir”. Como lo formula el autor, el alistamiento genera un papel muy importante en toda compañía, puesto que de ello depende la potencial contratación de las personas próximas a formar parte de la compañía, y por lógica la empresa debe su reconocimiento gracias al desempeño que realizan los trabajadores.

Es menester entonces, fundamentar teóricamente esta investigación. Por supuesto, también es fundamental señalar lo indispensable que es conocer lo referente al proceso de reclutamiento como lo es la selección de personal, las estrategias de elegir a los candidatos adecuados para ocupar el puesto vacante en la empresa y todo lo relevante a este proceso.

Los procesos de selección de personal han tenido diferentes etapas que han aportado en su crecimiento y desarrollo como un sistema idóneo de selección que varía dependiendo del resultado que se requiera.

Actualmente las organizaciones pasan por frecuentes cambios que exigen una mayor demanda, adaptarse a nuevos modelos de negocios que a su vez generan diversas oportunidades y sostenibilidad a la empresa. La parte administrativa, explícitamente la gestión de talento humano, encargada del mejoramiento continuo y efectivo de la empresa y sus miembros, se constituye como la herramienta clave de toda organización.

Es importante que todas las organizaciones de hoy en día tengan estructurado de manera correcta su gestión de talento humano, tener ventaja competitiva, sustentable y adquisitiva para mantenerse en el

mercado empresarial. El recurso más importante de toda empresa, el talento humano se ha convertido en la clave fundamental de todas las compañías, el buen clima laboral y la satisfacción del personal, conllevan a la empresa a ser eficaz y eficiente con calidad corporativa.

El proceso de selección es cuando en la mayoría de las organizaciones, compañías o empresas, de tal manera que se escoge al mejor candidato postulado para el cargo que se está ofertando, esta decisión no es arbitraria se basa en los datos obtenidos a través de diversos instrumentos evaluativos, entre estos se encuentra el curriculum vitae u hoja de vida, la hoja de solicitud, las referencias profesionales y personales, el historial laboral, las entrevista, el test de habilidades, etc. El instrumento a utilizar dependerá del modelo de selección que se esté implementando en la empresa.

Como sabemos Guayaquil es una ciudad netamente comercial, vive de la compra y venta de sus productos y de ahí radica la sostenibilidad de la ciudad como tal, la gestión de talento humano propia de la ciudad se debe primordialmente a la experiencia de campo, el deseo de progresar y la iniciativa propia, es una urbe en constante crecimiento, con esto podemos determinar que la selección correcta de personal radica principalmente en el deseo de estabilidad laboral, seguridad personal y las leyes de nuestro país ampara los derechos del trabajador.

## **2.2. Antecedentes Referenciales.**

En el proceso de selección no existe en abstracto, sino que es un producto de la relación hombre-trabajo, y es necesario analizarlo en su dinámica. Son múltiples las disciplinas y el enfoque vinculado a este proceso, pero su historia y su desarrollo se encuentra íntimamente ligado

a la administración y la psicología como la disciplina científica, a continuación, desarrollaremos algunas citas de autores actualizados.

### **Deficiente.**

(Laird, 1978) Dentro de las necesidades recogidas también podemos atender al tipo de deficiencia al que se refiere, el distingue diferentes tipos de deficiencias formativos en el individuo:

- Deficiencia de conocimiento. Cuando la persona no sabe cómo realizar la tarea; se puede solucionar con información.
- Deficiencia de práctica. Cuando la persona necesita mayor experiencia sobre la tarea; se puede solucionar (otros autores la denominan deficiencia de habilidad).
- Deficiencia de ejecución. Cuando la deficiencia de debe a causas como el clima organizacional, el descontento por la retribución o problemas coyunturales; difícilmente se solucionará con formación (otros autores la denominan deficiencia de actitud).

Según el autor manifiesta que hay tres tipos de deficiencia que desde luego van encadenados, la deficiencia de conocimiento siempre llevara a cometer errores. La deficiencia de práctica de igual manera hace caer en errores porque la persona no tiene experiencia en realizar tareas asignadas y la deficiencia de ejecución se da cuando el ambiente no es el adecuado para desarrollar las tareas asignadas.

### **Proceso.**

(Shapero, 1975) En su teoría Albert nos habla sobre la percepción de la deseabilidad o de gusto por el evento empresarial, es una expresión de valores culturales, de conductas adquiridas a todo lo largo del proceso

formativo y que en definitiva genera un refuerzo o una negación de actitudes que las hace pensar o no en la posibilidad de ser empresario.

La percepción de factibilidad surge del análisis detallado de la oportunidad de negocio y del plan de negocio.

(Clelland, 1989) Su teoría habla sobre la motivación al logro y se caracteriza porque presenta en su forma de pensar, una secuencia lógica para lograr que las cosas se hagan; definición del problema, deseo de resolverlo, identificación de medios para resolverlo, comprensión de las dificultades para solucionarlo, visualización de las personas que puedan ayudar y anticipación de lo que ocurrirá si se es exitoso o se falla.

(Timmons, 1999) El proceso se inicia con la detección de la oportunidad. La definición del proceso empresarial implica un compromiso hacia el crecimiento y hacia la conformación de valor en el largo plazo, claro está, acompañada por un flujo de la caja duradero.

Según los autores manifiestan que el proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y recursos materiales coordinados para seguir su objetivo previamente identificado se estudia de forma en el que el servicio diseña, gestiona y mejora los procesos, acciones para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

### **Selección de Personal.**

Según (Chiavenato I. , Gestión del talento humano, 2009) Selección de personal; “Es una causa de decisión con base en datos confiables, para

añadir talentos y competencias que favorezcan al éxito de la organización a largo plazo”.

Para (Dunnette, 1974) La selección consiste en asegurar que la persona conveniente está en el puesto correcto en el momento oportuno y bajo los contextos concretas, partiendo de la consideración de que las decisiones acertadas acerca de las personas intiman conocimientos de su personalidad además de conocer como los talentos especiales de cada persona pueden ser conocidos con mayor exactitud y utilizados en forma apropiada.

Según los autores la selección de personal es aquella donde se decide la base de los trabajadores que se contrata en una compañía y donde se elige al más capacitado y que se desempeñe hábilmente en su horario de trabajo, ya que el mejor es capaz de ser seleccionado en toda una competencia y ser un éxito a nivel empresarial.

### **Rotación.**

Según (Chiavenato I. , Gestion del talento Humano, 2002) “El termino rotación de recursos humanos se usa para definir la incertidumbre de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de servicios a cambio de un precio que le permite el rediseño de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados”.

Según (Agustín, 2005) el total de trabajadores que se retiran e incorporan, en correspondencia con el total de empleados de una ordenación. Es

decir, una transformación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un periodo determinado

Según los autores la rotación es una medida de cuánto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta la rotación de personal en la empresa para poder identificar problemas de insatisfacción laboral que exista entre los empleados y distintas situaciones de deficiencia tales como contratación y selección de trabajadores

### **Empleados**

Según (Winslow, 1911), es el fundador del movimiento conocido como “administración científica”. El primordial objeto de la gerencia es asegurar la máxima dicha al empleador, juntamente con la máxima prosperidad para el empleado. Al referirse a máxima prosperidad para el empresario esto no se refiere exclusivamente al corto plazo, sino a la mejora de todos los aspectos necesarios que aseguren un estado de permanente prosperidad. A su vez máxima prosperidad para los empleados no significa salarios inmediatos más altos, sino más bien desarrollo personal de modo que puedan trabajar más eficientemente teniendo en cuenta sus naturales habilidades.

Según (Blanchard, 2006) es el autor de este libro llamado “Empowerment: para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa”, que busca ser una especie de manual con pautas para cambiar el tradicional ambiente de gerentes controladores y empleados controlados. En su reemplazo, trata de establecer un ambiente de empleados facultados que benefician a la organización y se benefician a sí mismos.

Según (Joaquín, 2000) Ayudar a los empleados de la organización a conocer y auxiliar al nuevo empleado para que tenga unos conocimientos productivos y establecer actitudes favorables de los empleados hacia la organización sus políticas y personal. Ayudar a los nuevos trabajadores a desarrollarse con un sentimiento de pertenencia y adaptación para generar entusiasmo y elevar la moral

Según los autores el empleado es una de las partes fundamental de un negocio donde equilibra la balanza de las ventas y las ganancias que recibe dicho negocio, y en donde se pone a prueba aptitudes de adaptación y entusiasmo laboral como moral a su vez tiene que regirse a ciertas pautas como manuales y mantener un ambiente que beneficie a todos además deben tener un área donde trabajen eficientemente según sus habilidades

### **Empresa**

(Romero, 1997), autor del libro "Marketing", define la empresa como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela".

(casanueva, 2000), autores del libro "Prácticas de la Gestión Empresarial", definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados".

Para (Simón, 2006), autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios".

Según los autores una empresa es aquella unidad productiva agrupada y dedicada al desarrollo de una actividad económica con ánimo de lucro en nuestra sociedad y es muy común la creación continua de empresas que también pueden formarse por un grupo de personas con el objetivo de producir algo o prestar algún servicio que cubra una necesidad para obtener beneficios

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

La constitución de la República del Ecuador publicada en el Registro Oficial No. cuatrocientos cuarenta y nueve del 20 de octubre de 2008 fue aprobada por voluntad popular y se organizó como la norma superior del Estado de derechos y probidad. En este contexto fue comunicada, aprobada y publicada en el Registro Oficial Suplemento No. Setecientos noventa y siete de septiembre del 2012, la Ley Orgánica de Defensa de los derechos laborales.

La Ley Orgánica de Constitucionalidad para la defensa de las comisiones laborales tanto por la forma como por el fondo. La Constitución vigente al tiempo de asentamiento de la Ley, le da especial importancia a la supremacía constitucional no solo mostrarse de acuerdo sino también planteando dureza y la necesidad de un órgano constitucional

independiente, entre otros, como presupuestos necesarios para su cumplimiento.

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. 2013 2017.**

El plan nacional del buen vivir contempla algunos objetivos y disposiciones relacionadas con los derechos al trabajo y a las condiciones de desarrollo socio económico sostenible y solidario para los actores y agentes laborales.

Otra habilidad para el incremento sostenible está reflejada en el objetivo ocho “Fortalecer el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”.

A diferencia del modelo neoliberal, donde el centro del desarrollo es el crecimiento monetario y el capital en el buen vivir se prioriza el ser humano. Es decir, busca un mundo donde las personas sean más importantes que el dinero.

Por ello, en el plan nacional del buen vivir 2013-2017 se incluye este objetivo, consolidar el sistema económico social y solidario, de forma razonable que busca promover la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de elaboración y consumo, fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la igualdad en las comisiones laborales.

La economía popular y solidaria, que empleó en 2009 el Ecuador, el 64% de los ocupados es un ejemplo palpable de un método económico que privilegia al ser humano sobre el capital.

En este argumento es muy necesario transformar la dirección sobre el consumo. Los patrones consumistas provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las ventajas del capital y el corto plazo. Eso se debe a que la base que se sostiene el capitalismo es la provisión, sin importar los medios que se use para obtener sus fines, arrasando a su paso y generando distinción y penuria.

La Republica del Ecuador establece en su constitución establece como precedencia del Estado generar el crecimiento sostenible y la ecuánime redistribución de los bienes y del patrimonio, para acceder a una vida más plena. Además, demanda que la estructura económica sea social, mutua y correspondida a los más necesitados, y además determina que la economía debe ser la más productiva para generar plazas de trabajo, en el marco de la sustentabilidad fiscal, externa, económica y del orden de la vida y los recursos naturales.

Para este proceso de cambio el gobierno central dispone principalmente con la regulación económica y los recursos públicos. El gobierno dirige estos recursos para crear, desarrollo económico y logros en el ámbito de laboral, disminución de los índices de pobreza, igualdad e inserción económica. Por ejemplo, el país gracias al esfuerzo del estado ha aumentado su crecimiento económico más que el resto de latino américa (4.3%), y posee la tasa de desempleo más pequeña de la región (4.8%) y su población económicamente activa (PEA) que se encuentra afiliada al seguro social ha aumentado del 26.2% en 2007 al 41.1% en 2012 y por la crisis económica y el descenso del valor del petróleo en 2013 al 2016 estos valores podrían elevarse notablemente hasta el 5.8% o el 7.2%, mientras que su PEA afiliada al seguro social ha disminuido hasta un 38%.

## **CODIGO DE TRABAJO.**

En concordancia con la constitución política de la República del Ecuador, la comisión de legislación y clasificación del H. Congreso Nacional, ha estimado la escasez de llevar a cabo el actual recopilado del código de trabajo, examinando las habilidades de la constitución política de la Republica; ajustes con la organización internacional del trabajo (OIT) corroborados por el Estado Ecuatoriano; leyes correctivas a este código; sugerencias expuestas por el H. Doctor Marco Proaño Maya, diputado de la Republica; Código de la Niñez y la Adolescencia; Ley Orgánica de servicio civil y carrera administrativa y de unificación y homologa de las honorarios del sector público y conceptos del tribunal constitucional.

Con este historial el comité de legislación, codifica lo determinado por este código, de los cuales subrayamos inclusive los articulo ciento quince y el articulo ciento dieciséis abolidos tácitamente por lo establecido en el artículo noventa y cuatro de la ley para la Innovación Económica del Ecuador, que en su apartado sexto, define que desde la eficacia de esta ley, el avance adicional y la remuneración por el aumento del costo de vida, pasan a llamarse “Unidades salariales en el asunto de afiliación de remuneraciones” y se elimina toda alusión a alguna “beneficio complementario” y “retribución por la ampliación del costo de vida”.

No se concentra los artículos doscientos cinco y doscientos seis subtitulados, “Derecho al fondo de reserva por servicios preliminares a 1938” y “Reglas para la diligencia del artículo anterior” respectivamente; no se concentra el artículo doscientos doce subtitulado “Préstamos hipotecarios anteriores al 8 de julio de 1955”. Conforme con lo dispuesto en la ley de Seguridad social; no se reúne el apartado final del articulo cuatrocientos ocho acordes a la resolución de la Corte Suprema de Justicia del 25 de mayo de 1989, difundida en el registro oficial No. 213

del 16 de junio de 1989, de igual manera no se incorpora el No. 4 del Art. 550 relacionado a la sección de salario mínimo.

Ya que es el Consejo Nacional de Salarios el que dispone el sueldo básico unificado para los empleados en común, además de que el Departamento de Salarios que precedentemente desempeñaba asignada a la dirección general al instante se ha transformado en la Unidad Técnica Salarial, asignada al Ministerio de Trabajo y Empleo; y no se incorpora los Art. 552 y 554 ya que no existe el empleo ni la ocupación de subinspector.

El artículo treinta y cinco indica que de acogida a lo dispuesto en el tratado con la OIT No. 138 y al Código de la Niñez y la Adolescencia que anuló el Código de Menores; el Art 87 en conformidad al convenio No. 95 con la OIT, corrobora por el Estado Ecuatoriano que adopta el pago con cheque o acreditación en cuenta; en el Art. 97 no se incorporan tres apartados, adheridos por la ley 2000-1, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 144 del 18 de Agosto del 2000, que fue publicado como inconstitucional por el dictamen del Tribunal Constitucional No 193, difundido en el primer suplemento del Registro Oficial No. 234 del 29 de Diciembre del 2000; el Art. 472 se ajusta a concordancia con el Art. 4 del convenio 87 con la OIT.

En relación con la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación 1948; y el Art. 493 se establece de acuerdo al decreto No. 338, promulgado en el registro oficial No. 77 del 30 de noviembre de 1988, que concibe la Dirección Regional de Ambato. Ampara las sugerencias planteadas por el H. Doctor Marco Proaño Maya se ha estructurado metódicamente la siguiente distribución que aparece con la nueva paginación: El texto del Art. 2; el segundo apartado del Art. 3; se

incluye un apartado al Art 48; el Art. 79; inciso final del Art. 97; el Art. 99; en los Art 104 y 107 se reemplazan las referencias de “Ministerio de Economía y Finanzas” por “Servicio de Rentas Internas”; los textos de los Art. 136 y 150; se agregan dos apartados al Art. 157; en el Art. 158 se establece el número 1 y se elimina el número 4; redacción del número 4 del Art. 161 y se incluye un apartado al Art. 262. Complementariamente, no se incorporan disposiciones de la ley para la promoción de la inversión y participación ciudadana declarada No. 193-2000 T-, difundida en el Suplemento del Registro Oficial No. 234 del 29 de diciembre de 2000. Por último, se ha añadido lo establecido que regula el método oral en la solución de controversias personales del trabajo que, en esta codificación, figura en los Art. 575 al 588 implícitamente, así como lo establecido en lo provisional que le corresponde.

## **REFORMAS LABORALES.**

El jueves 17 de marzo del 2016 la asamblea ratificó la ley orgánica para la regulación excepcional de la jornada de trabajo, promoción del trabajo juvenil, seguro de desempleo y cesantía. La innovación propone una lista de reglas para el área laboral en el país. Durante los 30 días que tuvo para declarar el ex presidente Rafael Correa, anuncio aquel día en su diálogo en Morona Santiago con los medios de comunicación locales, que en un inicio prohibiría el proyecto, sí que se allanaría. “En un inicio si (Se allanara a lo ratificado por la Asamblea) hemos coordinado con la entidad y el trabajo ha sido arduo y fructífero, pasando noches enteras dialogando con los compañeros asambleístas para que no se dé un veto y surgieron muy buenas ideas. Como que la licencia sea para la madre y para el padre también. Y además que se pueda revocar la cesantía a los 60 días”. Dijo el ex presidente Correa.

La reciente ley orgánica para la regulación excepcional de la jornada de trabajo, promoción del trabajo juvenil, seguro de desempleo y cesantía, conocida también como reformas laborales, fueron aceptadas por la Asamblea Nacional. EL reglamento aborda temas como el seguro de desempleo, trabajo juvenil, pasantías laborales y licencia por maternidad y paternidad.

### **Ley de Pasantías.**

Con esta ley lo que se espera es aumentar los beneficios y por ellos se ubica en tres niveles. El primero es que aparte del sector privado los estudiantes accedan a realizar sus pasantías en instituciones y fundaciones públicas, el segundo es que sea regularizado por las instituciones de educación superior y la tercera que no se deberá extender las pasantías por más de seis meses sin la creación de una relación de autonomía.

Gracias a esta ley el estudiante no deberá extender sus pasantías por más de seis meses sin que se cree una relación de autonomía. Al pasante se le reconocerá no menos de la tercera parte del salario básico unificado, es decir USD \$122.

Todos los estudiantes deberán ser afiliados al seguro social sobre el total correspondiente del salario básico unificado.

### **Código de establecer que a partir de la vigencia de esta ley de trabajo.**

En cuanto al segundo debate del reglamento se amplió la categoría de edad que va de los 18 a los 26 años y no solo hasta menos de 25 años.

El contrato implica un incremento de trabajadores y no el reemplazo por otros que se encuentran en situación estable. Del mismo modo, El Ministerio del Trabajo controla el pequeño porcentaje de trabajadores jóvenes, según la actividad que desarrollan y la dimensión de la empresa.

El gobierno proveerá el aporte al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el empleador deberá cancelar hasta dos salarios básicos. Siempre y cuando el convenio de jóvenes empleados no supere el 20% de trabajadores totales.

### **Jornada Prolongada de Trabajo.**

Cuando se trata de la jornada de trabajo, la ley otorga la oportunidad para que las empresas y los trabajadores puedan favorecerse de un horario con menos horas laborales o más extendidas. En efecto para que este proceso se dé, se solicita la aprobación expresa y por escrita de ambas partes, y por otro lado están adheridas a restricciones y estarán sujetas en calidad de temporal.

Para el horario mínimo de trabajo se dispone que deba ser una excepción y no una generalidad, en otras palabras, debe ser provisional hasta que la etapa de crisis de la empresa haya sido superada en parte, a fin de evitar el cese de las empresas.

Por lo tanto, durante una semana laboral se podrá disminuir hasta un límite de 10 horas de las 40 en total. Pero para que este proceso sea validado debe poseer los permisos necesarios del Ministerio de Trabajo, justificando que dicha medida es indispensable para minorar ingresos o

comprobando pérdidas y entregar un plan de ahorro, en el cual se incluirán que los ingresos del personal de mayor cargo serán disminuidos.

Esta política permanecerá durante seis meses, sin embargo, se la puede renovar hasta un año. Durante ese tiempo el administrador simplemente repartirá dividendos a sus socios, si antes ha pagado a sus empleados las horas que se han disminuido durante el horario laboral, y los aportes al seguro social se apagaron sobre las ocho horas laborales. Si se presentan ceses laborales de empleados, se calculan las indemnizaciones en base a la última remuneración recibida.

Por lo tanto, la ley plantea condiciones para la jornada laboral prolongada, que en ninguna circunstancia continuaran laborando bajo este aspecto no más de 10 horas laborales al día, ni sobrepasar las 40 horas laborales a la semana y que exista la aprobación por escrito de ambas partes, tanto empleado como empleador. La jornada laboral podrá repartirse de manera variable durante los cinco días a la semana.

### **Licencia de Maternidad y Paternidad.**

La ley ofrece ayudas a las madres y padres de hijos e hijas apenas nacen tanto biológicos como adoptados, pasado los tres primeros meses de permiso pagado, la madre puede optar entre el actual permiso de dos horas laborales al día, más las 6 horas laborales de trabajo retribuidas o los 9 meses sin retribución alguna con alternativa para retirar sus fondos de cesantía.

Para el caso del padre, a los 15 días de su permiso pagado, puede optar si acepta los 9 meses adicionales de permiso sin retribución alguna con alternativa para retirar sus fondos de cesantía. Los fondos de la cesantía

los recibirán al concluir los dos meses de haber hecho el trámite, conforme lo dispone la ley de seguridad social actual.

En ambos casos, el servicio de salud mientras se encuentra con permiso extendido, la ofrece el IESS, y es el mismo ministerio de salud quien lo reembolsa. La ley ofrece la permanencia de los padres y se toma en cuenta el despido ineficaz.

## **Reformas a la Ley de Seguridad Social.**

### **Cesantía y Seguro de Desempleo.**

Una de las más importantes novedades, es que se integra una ley provisional que beneficia a los ciudadanos que han perdido su empleo desde los principios del año 2016 hasta antes de la validez de la ley. El empleado podrá recibir el seguro de desempleo que, subvencionado por el Estado, indicó la Asamblea.

De esta forma, aquellas personas que se encuentren desempleadas después de la caducidad de la ley tienen dos opciones: recibir el seguro de desempleo o retirar sus fondos de cesantía guardados.

Si el afiliado opta por la segunda alternativa y recibía regularmente un salario básico unificado recibirá un valor equivalente a USD \$256, desde el primero hasta antes del sexto mes, siendo este el mínimo valor.

Por ningún motivo se pierde el valor total guardado de la cesantía, hasta la validez de la ley, ya que este mismo valor se queda guardado en su cuenta individual.

Desde el momento de la validez de esta ley, el aporte por cada mes a esa cuenta será reducido debido a que una tercera parte del monto ira directamente al fondo solidario de desempleo.

### **Reformas al BIESS.**

Se establece que los bienes de la administración del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) así como los valores monetarios que se encuentran en las cuentas puedan ser empleados en el Banco del IESS, con la condición imprescindible de que cuenten con patrimonio indispensable para efectuar sus responsabilidades.

A la vez, el artículo No. 7 señala que las rentabilidades de tales inversiones sean capitalizadas en los cada uno de los fondos a los que corresponde dichos bienes, en cuestión para la administradora general se reparta a cada uno de los seguros dedicados en conformidad a las tasas de contribución válidos.

Se dio un tiempo para que el reglamento no sea refutado por el ex presidente de la República Rafael Correa, quien dijo que, en base al trabajo actuado con el legislativo, la ley respaldada por el Ejecutivo en validez tal como la avaló la Asamblea Nacional.

## **2.4. VARIABLES DE INVESTIGACION.**

### **CONCEPTUALIZACION.**

Entre las variables de la investigación que viene a ser las variables del problema, se tienen las siguientes:

#### **Variable Independiente:**

### **PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.**

Que equivale a la causa de relación lógica sistémica.

#### **Sistema de reclutamiento y selección de personal.**

En la actual situación que atravesamos, inmersa en constante cambios, la empresa debe mejorar a las factibles exigencias de sus clientes así mismo como de las exigencias internas, en unión de este desarrollo se encuentran ambas variables, el proceso de selección de personal, en donde una empresa recluta y selecciona al candidato apto para llenar un establecido puesto en dicha entidad.

En estos tiempos es un aspecto insignificante, que, para el desarrollo progresivo de toda empresa, este ámbito se convierte en una excelente táctica de selección de personal, que se adelante y prevea un sinfín de desajustes que la empresa precise para enfrentar desafíos actuales y venideros.

El recurso intelectual, es una ventaja al recurso monetario y tecnológico, ya que frente a la competencia empresarial no es suficiente la inversión financiera o tecnológica sino más bien en las destrezas propias de su personal de trabajo, explotar, acrecentar y estimular a los empleados que forman parte de la compañía.

Es decir, hay que mejorar aquel panorama tradicional que estimaron los procesos de reclutamiento y selección como acciones específicas en la empresa, e incorporan este procedimiento como punto importante, de la supervivencia y desarrollo de la misma. El departamento de RRHH tiene que estar listo para comprometerse en los procesos de selección del personal y esto se logra fijando aquella necesidad dentro de los estatutos generales de empresa, y dentro de sus metas importantes, a través de la planeación habilidosa de la misma.

### **Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.**

Las instituciones emplean la observación y especificación del puesto para los numerosos asuntos, por ejemplo, el fundamento para mejorar programas de preparación o para decidir el costo a pagar por los diferentes cargos. Sin embargo, la utilización más usual detallada para los cargos es quizá como soporte para determinar qué modelo de empleado incorporar y posterior hacer la elección para los cargos en la empresa.

El proceso de reclutamiento y selección puede apreciarse como un proceso visto de la de la siguiente manera:

1. Proponer y predecir la fuera de trabajo para disponer de los cargos que deben ocuparse.
2. Establecer un conjunto de postulantes para los motivos, por medio del reclutamiento de postulantes internos y externos.
3. Realizar fichas de empleo, postulación y entrevistas para los postulantes a los cargos.
4. Usar variados métodos de selección de personal como pruebas, indagación de antecedentes médicos, para reconocer los postulantes idóneos para el cargo.

5. Destinar uno o más de estos postulantes idóneos con el supervisor encargado.
6. Conseguir que el (los) postulante (s) continúe (n) por una o más entrevistas de selección con el supervisor encargado y demás interesados, y así concluir en relación con que postulante ocupara el cargo y que propuesta de hacersele. (Dessler, 2004)

### **Importancia del proceso de reclutamiento y selección para la empresa.**

La fase de reclutamiento y selección de personal radica en un proceso deductivo mediante el cual se hace un llamado a los postulantes a llenar vacante y se escoge el personal adecuado para ocupar el cargo.

Mediante la selección de personal la entidad puede conocer quiénes son los postulantes que acudan sea los que tengan una considerable oportunidad de ser contratados para que ejecuten eficientemente el cargo que se les proponga. Esta técnica comprende las destrezas, habilidades, intereses, capacidades, y talentos del interesado con las determinaciones del cargo.

Por lo tanto, si la selección de personal no es satisfactoria el Departamento de Recursos Humanos no podrá alcanzar las metas planteadas con anterioridad, de igual modo una selección equivocada puede negar la incorporación de una empleada con gran capacidad o evitar la incorporación a una persona con actitud negativa que afecte renombre de la empresa.

El proceso de reclutamiento y selección de personal varia en concordancia con la capacidad de la empresa, el grado de jerarquía y el modelo del cargo que se va a proponer, el valor de cada trayecto y la objetividad de la misma para descartar a los postulantes que no junten los requerimientos necesarios para ejercer el designado puesto.

Si por ende los procesos que intervienen entre el inicio y el final de la fase se entiendan correctamente y se lleven de forma adecuada, por el personal capacitado, dicha labor pasa por el riesgo de ser valorado por postulantes y directivos por igual como una superflua gestión de naturaleza básicamente burocrática.

**Variable Dependiente:**

**ROTACION DE EMPLEADOS EN EL AREA OPERATIVA.**

Que equivale al efecto que se deriva de la variable anterior en esa relación.

**ROTACIÓN DE PERSONAL.**

La existencia de la empresa se conlleva entretanto esta se encuentre unida por un grupo de personas que ejercen funciones, cuya finalidad única se acatada a los intereses de la empresa en sí, que cumplan una tarea conjunta, mediante consignas estandarizadas, y modelos para lograr las metas propuestas. Indudablemente estas metas personales dependerán a los de la empresa, y se dará en tanto que el desenvolvimiento de las tareas dentro de la empresa les brinde a los empleados ganancia económica, de tiempo, y de mejora intelectual, etc., para así lograr sus metas personales.

Dicho de otro modo, el personal trabaja en la empresa en cuando le sea conveniente, cuando encuentran que ya no les brinda lo que necesitan, buscar otra plaza laboral y renuncian a la empresa. “El ingreso de los empleados, su tiempo de vida en la empresa y su retiro es lo que se conoce como, rotación de personal”. Para (Chruden Herbert J., 1959). La rotación de personal se describe como “El número de movimientos de trabajadores que ingresan y abandonan una empresa”. (Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 1988) nos dice, que la rotación de empleados es “La variación de trabajadores entre una empresa y su entorno, y se determina por el número de empleados que se incorporan a la empresa y los que se retiran de ella.”

En resumen, la rotación de empleados en una empresa es el número de ingresos y salidas de dichos trabajadores, y este en ciertos casos es factible en concordancia a la planificación de la gerencia de los recursos humanos que dicha organización posea. Estas salidas son causadas por intereses de los propios empleados o por argumentos que las empresas tienen con relación a las tareas que ejercen, de tal modo se estima que dentro de la empresa existe rotación voluntaria e involuntaria y si variante acata mayormente peculiaridades personales de los empleados y del factor dinero.

Del mismo modo a los trabajadores más capacitados, le resulta mejor buscar nuevas plazas de trabajo en donde su remuneración económica llene sus expectativas personales, y saben propiamente que durante épocas de inestabilidad en el mercado laboral se verán imposibilitado o incitado a cambiar de trabajo en el instante en que lo vean conveniente.

“Los departamentos de personal, deben y pueden, colaborar al descenso en el número de rotación de personal, ayudando de forma eficaz en la gestión que sus trabajadores alcancen sus metas, cuando esto se da se favorece tanto el trabajador como la empresa”.

## **2.5. DEFINICIONES CONCEPTUALES.**

### **PROCESO.**

Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividad sistematizadas que se efectúan o tiene lugar con un fin. Si bien es un vocablo que tiende a remitir a escenario científico, técnico y social planeados o que forman parte de un bosquejo determinado, también puede tener analogía con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontanea.

### **SELECCION.**

La noción de selección puede implicar siempre una decisión justa ya que la causa de selección de una persona, de una entidad o de un objeto puede estar fundado en criterios objetivos o subjetivos dependiendo de cada caso.

Si hablamos de selección de personal es el individuo que este más apto para integrar a dicha compañía o establecimiento y determinar sus condiciones y medios que se desempeña. Al mismo tiempo, el proceso de selección siempre involucrara que algunos de los posibles aspirantes para ser seleccionados no pasaran los criterios solicitados y por tanto quedaran por fuera de la aceptación.

## **PERSONAL.**

Se conoce personal al conjunto de las personas que trabajan en una misma corporación, empresa o entidad. El personal es el trabajador, que se desempeña en la distribución.

## **PRODUCTIVIDAD.**

La productividad es el porte de algo o alguien de producir, ser útil y beneficioso. Siempre que se pronuncia la palabra se está dando cuenta del carácter de productivo que representa algo.

También, el término es empleado para referir la capacidad de grado de producción por unidad de trabajo, de área de tierra cultivada, de equipo industrial entre otros.

## **CLIMA LABORAL.**

El clima laboral no es otra cosa del intermedio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La aptitud de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la producción empresarial. Si eres capaz de lograr una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para obtener grandes éxitos en tu empresa. De aquella manera, mientras un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima estrecha el ambiente de trabajo, ocasionando situaciones de problema, malestar y generando un bajo rendimiento.

## **JORNADA DE TRABAJO.**

El término jornada colectivamente se utiliza para designar el día completo compuesto por 24 horas, aunque esta permanencia en el tiempo y el

espacio variarían dependiendo en argumento en el cual será aplicado el concepto.

## **INGRESO.**

En el contorno de la economía, el concepto ingreso es sin duda uno de las síntesis más fundamentales y notables con los que se puede trabajar. Entendemos por ingreso a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos más ordinarios, los ingresos son las recapitulaciones tanto monetarias como no monetarias que se almacenan y que generan como resultado un círculo de consumo- ganancia.

## **HORAS ORDINARIAS.**

La jornada laboral ordinaria hace referencia a la jornada de trabajo pactada en el contrato de trabajo, bien sea la jornada máxima legal u otra inferior pactada por las partes. La jornada máxima legal no siempre es la jornada laboral ordinaria, pues esta puede ser inferior a la jornada máxima.

## **HORAS EXTRAORDINARIAS.**

Las horas extraordinarias son definidas en la alusión al tiempo que un trabajador dedica a su jornada habitual más allá del tiempo estipulado, es decir, de la jornada habitual regular por un contrato. Como norma general, las horas extraordinarias están reguladas por el marco legal y la normativa que se aplica a esta publicada en el estatuto de los trabajadores y en los convenios de cada sector.

## **VACACIONES.**

El total de trabajadores que se retiran o incorporan, en relación total de empleados de una organización es conocido como rotación de personal. Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros. Para las empresas uno de sus principales inconvenientes es el de los costos que representan la excesiva rotación, ya sea por trámites de selección del personal, la capacitación y la poca eficiencia que resulta de su trabajo. Las causas de rotación se dividen en causas de rotación forzosa y causa de rotación voluntaria.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA.**

#### **3.1 MARCO REFERENCIAL DE LA EMPRESA.**

##### **Empresa HALCON DORADO CIA. LTDA.**

Compañía de Seguridad HALCON DORADO CIA. LTDA., somos una compañía que cuenta con los permisos actualizados y legalizados por parte del Ministerio de Trabajo. Como una compañía de servicios Complementarios, respaldamos el servicio de nuestro equipo humano, manteniendo las acciones directas de trabajo bajo nuestra responsabilidad. La relación Patrono – Empleado que existe dentro de la compañía es armónica ya que cumplimos con todo lo que establece el código de trabajo vigente, garantizando de esta forma la estabilidad en el cumplimiento legal de sus obligaciones. Previa coordinación con el Departamento de Operaciones o delegado especial, por parte de la empresa contratante, se realizan reuniones periódicas de trabajo con la finalidad de presentar recomendaciones e innovar y fortalecer el dispositivo de seguridad.

##### **Visión.**

Brindar servicios profesionales en el área de seguridad integral en forma constante, para disuadir todos los tipos de riesgos y de esta forma corresponder y llenar todas las expectativas y requerimientos que exijan nuestros clientes dentro del Territorio Nacional.

**Misión.**

Ser líderes en el servicio de Seguridad Privada del Ecuador, comprometidos con la calidad y seguridad de nuestros clientes a través de la certificación BASC e ISO 9001:2008.

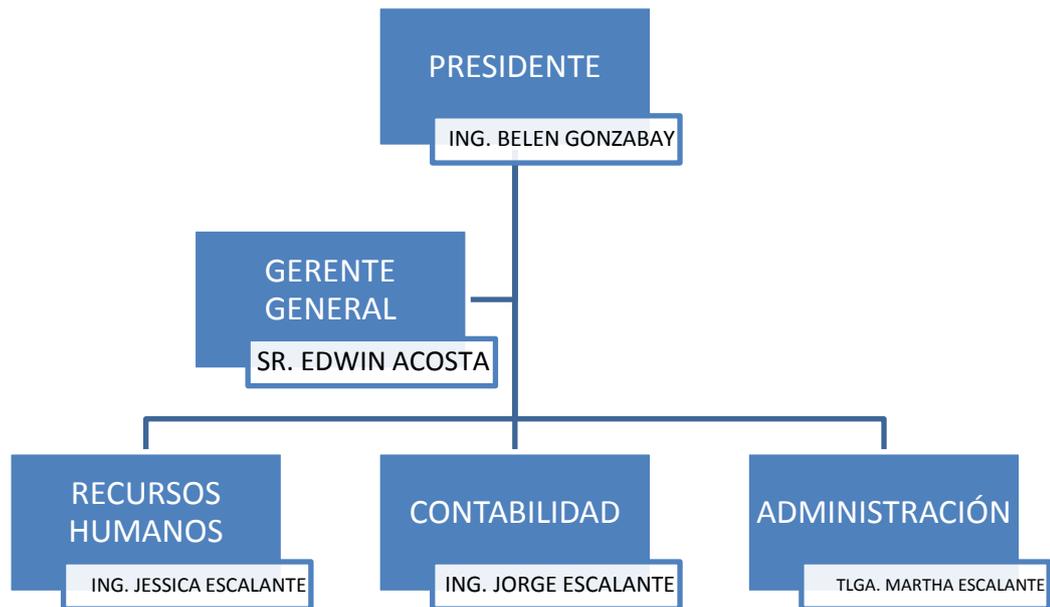
**Objetivos.**

Cubrir todas las expectativas en el campo de la seguridad tanto de empresas públicas como privadas a nivel nacional.

**Productos o servicios que ofrece la empresa.**

- Seguridad Física: armada, equipada e intercomunicada.
- Protección a personas importantes. VIP.
- Seguridad Empresarial, industrial, comercial, bancaria, electrónica, agrícola, residencial, personal, etc.
- Respuesta Armada Inmediata.
- Capacitación y reentrenamiento al personal de seguridad y ejecutivos.
- Asesoramiento, estudios de seguridad.
- Supervisión móvil 24 horas.
- Investigaciones.

**Grafico 1. Estructura Organizacional**



**Fuente: Elaboración del autor**

### **Valores Empresariales.**

Responsabilidad social, ética, equidad, confianza, eficiencia, sensibilidad.

- Estructura Organizativa. Principales áreas de la empresa. (Presentar figura).
- Plantilla total de trabajadores (Presentar preferentemente en gráfico).
- Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional. (Presentar preferentemente en gráfico).
- Clientes, proveedores y competidores más importantes.
- Principales productos o servicios.
- Descripción del proceso, objeto de estudio o puesto de trabajo.
- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros).

- Otros indicadores como productividad, rendimiento de equipos, de materiales, etc.

**Tabla 1. Personal de la empresa**

<b>N</b>	<b>Departamentos</b>	<b>Cantidad</b>
<b>1</b>	<b>Administrativo</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Talento Humano</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Guardias de seguridad</b>	<b>23</b>
<b>TOTAL</b>		
<b>29</b>		

Fuente: Elaboración del autor.

### **3.2. Diseño de Investigación**

#### **Estudio No Experimentales.**

Este tipo de estudio pertenece netamente al Psicólogo Industrial ya que el Investigador se limita a describir, analizar, comparar objetos o situaciones que se presentan a la investigación sin intervenir en la misma, es decir, no se controlan de forma directa la unidad de observación de la población y los factores a que esta se expone.

#### **3.3. Tipo de Investigación.**

Esta es una investigación técnica la cual posee muchos puntos de vista teóricos y particulariza cada tipo de investigación orientada a la misma.

La utilización en el trabajo de algunas técnicas de obtención de información como el cuestionario, entrevista y otras necesarias para definir población y muestra son evidentes en el desarrollo de la investigación.

A la presente investigación se le aplicó la obtención de información empírica habiendo solicitado información directamente de la empresa HALCON DORADO CIA. LDTA., a los diferentes encargados de sus áreas, así mismo como la investigación de los documentos de la empresa para que sea lo más fiel posible y tener un buen resultado.

Por otro lado, se ha indagado en la web los diferentes artículos relaciones con el tema, así mismo como varias tesis parecidas de otras universidades del mundo, por ende, se hará una evaluación y comparación de toda la información para poner solamente lo necesario, para evitar las dispersiones y disminuir cualquier “sesgo muestral” o sesgo de la investigación propiamente dicho.

Por el método más preponderante que se ha aplicado en la realización de esta investigación, es la observación directa, el estudio descriptivo, explicativo y el correlacional.

### **Investigación Descriptiva.**

De acuerdo con (Sampieri, 2003) tiene como propósito describir situaciones y eventos. Una investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Es por eso por lo que en nuestra investigación optaremos una serie de procesos que se deben seguir dentro de la gestión de recursos humanos y analizaremos desde un punto de vista científico, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga sin perder la discrecionalidad de lo que se describe específicamente.

### **Investigación Correlacionales.**

Según (Hernandez, Metodología de la Investigación, 2006) Este tipo de investigaciones miden cada variable para ver si existe o no relación entre ellas, este tipo de investigación son cuantitativas e intentando predecir el valor aproxima dado que tendrá un grupo de individuos o fenómeno en una variable, a partir que tienen en la (s) variable (s). Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos variables particularmente entre la rotación de empleados del área operativa y la selección del personal de HALCÓN DORADO CÍA. LTDA. La utilidad y propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable, conociendo el procedimiento de otras variables relacionadas; la analogía puede ser positiva o negativa, para el caso particular de la empresa en estudio ha sido negativa, pero con el plan de mejoras a proponer su estatus deberá cambiar a una correlación positiva.

### **3.4. Población y muestra.**

Se ha considerado necesario la utilización de datos altamente significativos, dada las condiciones propias de la empresa HALCON DORADO CIA. LTDA. Estos aspectos solo serán definidos y abordados si se utiliza entrevistas al personal o algún tipo de estudio relacionado que nos permita el acceso pleno a la información relevante que garantice de manera sencilla pero eficaz la correcta interpretación de los resultados.

**Población:**

La población propuesta en la siguiente investigación son los trabajadores de la empresa HALCÓN DORADO CIA. LTDA., específicamente centrándose en el área de recursos humanos que posee dicha empresa.

**Muestra:**

Se determinó como subconjunto de la población principal (trabajadores de la empresa HALCÓN DORADO CIA. LTDA.), al encargado del área de recursos humanos ya que es en esa área donde se aplicará la metodología para la obtención de la información o datos empíricos.

1. El procedimiento de selección de la muestra se basó únicamente en solicitar información de la empresa y buscar referencias en la web.
2. Los resultados fueron satisfactorios ya que son congruentes con el tema propuesto es necesario la puesta en práctica de dicho tema en la empresa para que siga adelante en su proceso de mejoramiento.
3. No se utilizó fórmulas para la obtención de la muestra, ya que se ha considerado el número de empleados que forman parte de la empresa debido a que es una PYME, siendo específico el “tipo de muestra no probabilística” y la “técnica de muestreo por conveniencia”, según el autor de <https://explorable.com/es/>, entendiéndose como “muestreo por conveniencia” a la técnica de muestreo más común. En este las muestras son seleccionadas porque son accesibles al investigador. Los sujetos son elegidos fácilmente porque son fáciles de reclutar. Esta técnica es considerada la más fácil, la más barata y la que menos tiempo lleva.

La presente investigación se le aplico la obtención de información empírica habiendo solicitado información directamente en la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda., a los diferentes encargados de sus áreas, así mismo como la investigación de los documentos de la empresa para que sea lo más fiel posible y tener un buen resultado

Por otro lado, se ha indagado en la web los diferentes artículos relacionados con el tema, ya que en la web se encuentran muchos artículos relacionados, así mismo como varias tesis parecidas de otras Universidad del mundo, por ende, se hará una evaluación y comparación de toda la información para poner solamente lo necesario, para evitar las dispersiones y disminuir cualquier “sesgo muestra” sesgo de la investigación propiamente dicho.

Pero el método más preponderante que se ha aplicado en la realización de esta investigación es la observación directa, el estudio descriptivo, explicativo y el correlacional

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.**

Se han aplicado las siguientes técnicas e instrumentos, para realizar el trabajo de investigación en este estudio, tales como:

- El instrumento para obtener la información es una computadora de escritorio con conexión de internet.
- Al ingresar a la web se usa el navegador de Google y se procede a buscar información referente al proceso de selección y contratación de personal, así como la rotación del mismo.

- El criterio que se utilizó para garantizar la confiabilidad e la información es solo abrir y buscar información de páginas web certificadas y diferentes tesis revisadas por varias universidades. Metodológicamente a la información se aplicó de la siguiente manera: Se buscó los temas en concreto a tratar, se los cito, se escribió resumen y las observaciones sobre el artículo.
- La metodología para interpretar los resultados teóricos es básicamente apegarse a las normas y estatutos APA.

### **Algunas técnicas que también han sido utilizadas:**

#### **De obtención de información:**

- Entrevistas.
- Registro documental.
- Diagrama causa-efecto.
- Diagrama de proceso.
- Fases de la investigación.
- Técnica 5W + 2H

**En cuanto a las entrevistas hemos diseñado el siguiente instrumento:**

## **ENTREVISTA**

- 1. En el área administrativa. ¿Cuáles son las funciones que cree que se llevan a cabo? (menciónelas)**

El área administrativa abarca más sub áreas como lo son talento humano, financiero cada uno lleva a cabo tanto el personal operativo como las finanzas de la compañía.

- 2. ¿Y de las mencionadas anteriormente cuales considera que lleva a cabo?**

Yo hago parte del área de talento humano me encargo del pago del personal, de ver sus vacaciones, permisos y todo lo que es acerca del IESS

- 3. Considera que las funciones que realiza están claras ¿Sí, no y por qué?**

Si están claras porque solo me encargo de esas funciones

- 4. En el área operativa (guardias de seguridad) ¿Cuáles son las funciones que cree que se llevan a cabo (menciónelas)?**

Resguardar la seguridad del lugar en el que se encuentra el guardia, estar siempre pendiente y atento ante cualquier novedad o acontecimiento que ocurra.

- 5. Y de las mencionadas anteriormente. ¿Cuáles considera que lleva a cabo?**

Por lo general el guardia de seguridad lleva a cabo todas las funciones mencionadas en la pregunta anterior

**6. Considera que las funciones operativas que realiza están claras.  
¿Sí, no y por qué?**

Si están claras porque solo se encargan de eso y nada mas

**7. ¿Le gustaría que su empresa realice actividades de integración,  
por qué?**

Si obvio que me gustaría porque ese tiempo lo tomaríamos para integrarnos como compañeros y así crear un buen ambiente en el trabajo.

**8. ¿Qué actividades le gustaría que se realicen, menciónelas?**

Podría ser una mañana deportiva, un almuerzo o una salida a un complejo turístico.

**9. ¿Cree Ud. que la empresa fomenta el compañerismo entre los  
empleados?**

Pues no ya que no ha realizado actividades desde hace mucho tiempo

**10. ¿Considera Ud. que recibe un justo trato de parte de sus  
superiores y supervisores? ¿Si, no, por qué?**

Pues sí, los superiores y supervisores son personas respetuosas y amables siempre dispuestas a escucharnos.

**11. ¿Cree Ud. que el ambiente de trabajo es favorable para  
desarrollar sus labores? ¿Por qué? Y recomendaciones.**

Si es favorable porque al menos yo me dedico a hacer mis labores. Para poder cumplirlas en el tiempo estimado.

**12. ¿La empresa toma en cuenta sus sugerencias u opiniones, en la  
hora de la toma de decisiones?**

Pues si a veces, ellos están abiertos siempre a sugerencias dadas por nosotros los trabajadores.

**13. Al momento de hacer una petición a sus superiores como permisos, vacaciones, o adelantos es tomado en cuenta. ¿Mencione cómo se siente al respecto?**

Si siempre que se pide un adelanto un permiso o cualquier otra cosa ellos reciben nuestra petición y en un tiempo mínimo estimado ya tenemos lo que pedimos.

**14. Le gusta el trabajo que tiene actualmente. ¿qué le cambiaría?**

Si la verdad si me gusta y por ahora no lo cambiaría. Y tampoco le cambiaría nada.

**15. ¿Mencione las razones por las cuales sigue trabajando en la misma empresa?**

Porque me siento cómoda trabajando aquí, estoy aprendiendo cada día y he crecido profesionalmente.

**16. ¿Utilice esta pregunta para dejar sus recomendaciones, quejas o sugerencias para beneficio de todos los que forman parte de la empresa?**

Lo único a acotar que tengo es que se tome más atención en el área operativa para así evitar futuros problemas con los guardias de seguridad.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. Aplicación a las técnicas de instrumentos

En el capítulo que se expone a continuación se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a diferentes clientes y empleados de la empresa Halcón Dorado durante el mes de diciembre del 2016.

Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se creó un archivo en Microsoft Excel en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para posteriormente ser analizados por medio de tablas y gráficas.

Se recopilaron datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se preguntó la edad, el género y el nivel de estudios. El tamaño de la muestra fue de 29 encuestados.

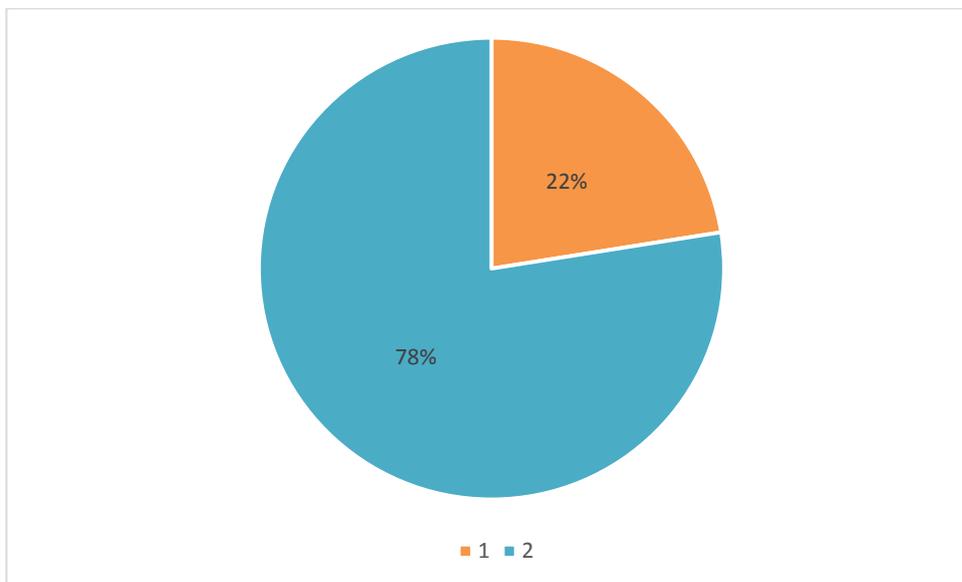
**Tabla 2. Población**

Genero		
REPUESTA	CANTIDAD	%
Masculino	20	68,97
Femenino	9	31,03
Total	29	100,00

*Nota: El mayor número de población es masculino*

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 2. Población**



**ANALISIS:**

Según tabla tres grafico dos se observa que el 78% es de género masculino y que el 22% fueron mujeres, esto indica que la empresa está conformada en distintas áreas por mujeres.

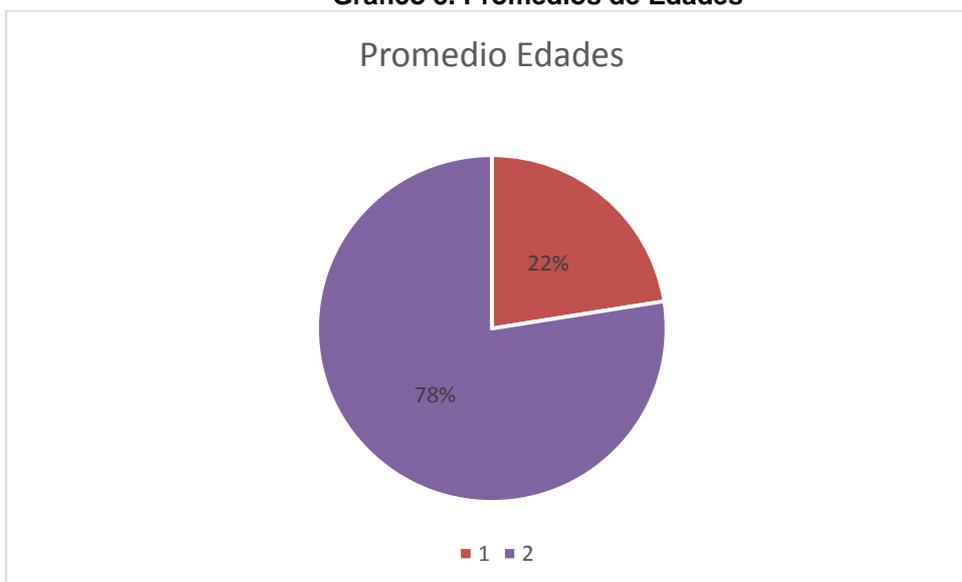
**Tabla 3. Promedio de Edades**

Edades	REPUESTA	CANTIDAD	%
	26 a 35	20	68,97
	36 a 55	9	31,03
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>100,00</b>

*Nota: El nivel de población por edades promedio en cantidad menor son de las personas adultas*

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 3. Promedios de Edades**



Nota: el 78% de la población en edad es Joven

**ANALISIS:**

De acuerdo a la edad de los encuestados según la tabla 3 y el grafico 3 se indica que 78 % son jóvenes entre 26 a 35 años que son clientes de la empresa, el 22% son adultos entre 36 a 55 años la población más baja

**Tabla 4. Educación**

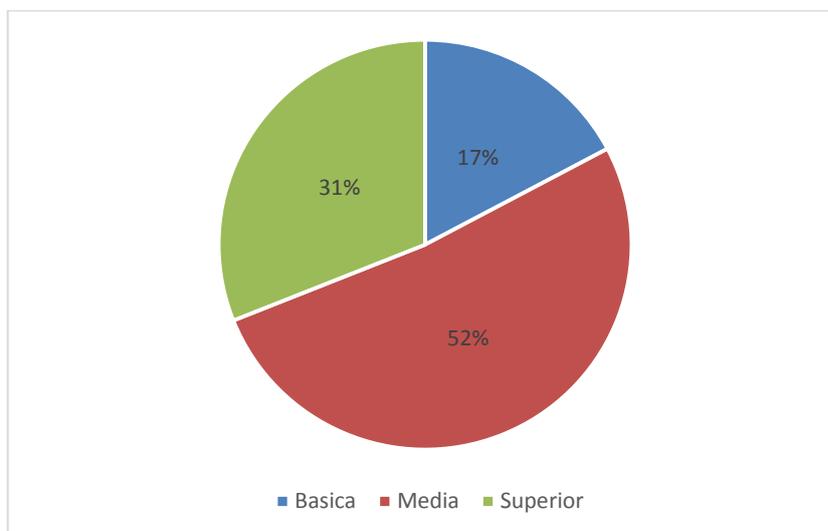
¿Cuál es el nivel de Educación?

REPUESTA	CANTIDAD	%
Básica	5	17,24
Media	15	51,72
Superior	9	31,03
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Nota: El nivel de la población más baja en educación es Básica

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 4. Educación**



Nota: el 52% de la población en educación es Media

**ANALISIS:**

Referente al nivel de estudios de los encuestados en la Tabla tres grafico 4 se observa que el 52% de la población es educación media, 31% es de Educación superior y el 17% es de educación básica.

**Tabla 5. Proceso de Selección**

*Está usted de acuerdo con el proceso de selección de la empresa Halcón Dorado*

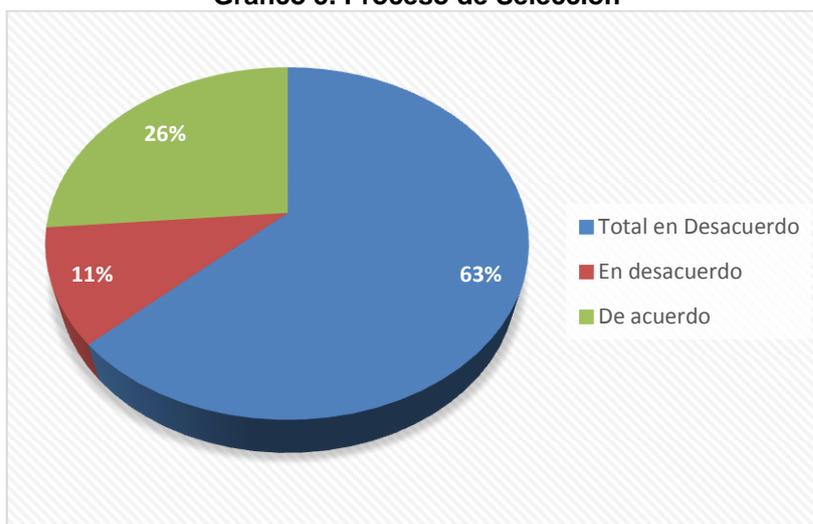
REPUESTA	CANTIDAD	%
Total en Desacuerdo	12	41,38
En desacuerdo	2	6,90
De acuerdo	5	17,24
Totalmente de acuerdo	10	34,48
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Nota: La cantidad más baja de la población está en

Desacuerdo con el proceso de selección.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 5. Proceso de Selección**



Nota: el 63% de la población está en desacuerdo con el proceso de selección

### **ANALISIS:**

Referente al Proceso de selección los encuestados en la Tabla cinco grafico 5, se observa que el 63% de la población está en total desacuerdo, 26 % están de acuerdo y el 11% en desacuerdo

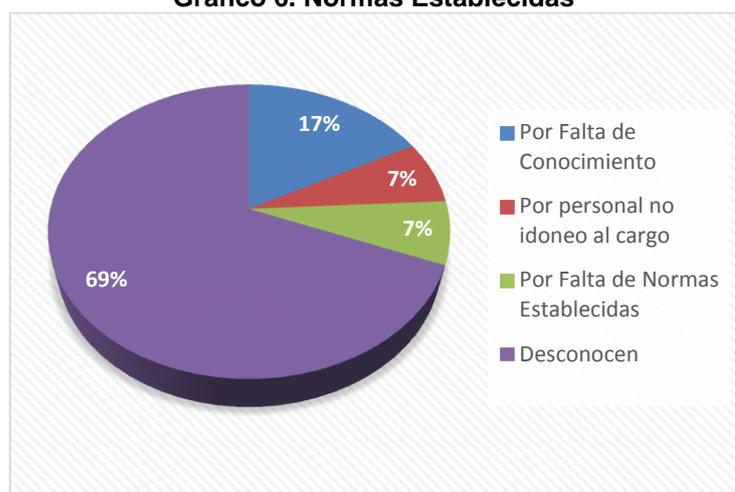
**Tabla 6. Normas Establecidas**  
*Cuáles son las causas que generan el incumplimiento de las normas establecidas por la empresa Halcón Dorado.*

REPUESTA	CANTIDAD	%
Por Falta de Conocimiento	5	17,00
Por Personal No Idóneo	2	7,00
Desconocen	20	69,00
Por Falta de Normas	2	7,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

Nota: El 69% desconocen las causas de incumplimiento de las normas Establecidas por la empresa Halcón Dorado.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 6. Normas Establecidas**



Nota: el 69% desconocen de las Normas Establecidas por la empresa

### **ANALISIS:**

Referente a las Normas establecidas por la empresa, los encuestados en la Tabla seis, grafico seis, se observa que el 69% desconocen cuáles son las causas que genera el incumpliendo de las mismas, el 17 % dice que es por falta de conocimiento y el resto porque el personal no cumple con el cargo.

**Tabla 7. Atención al Cliente**

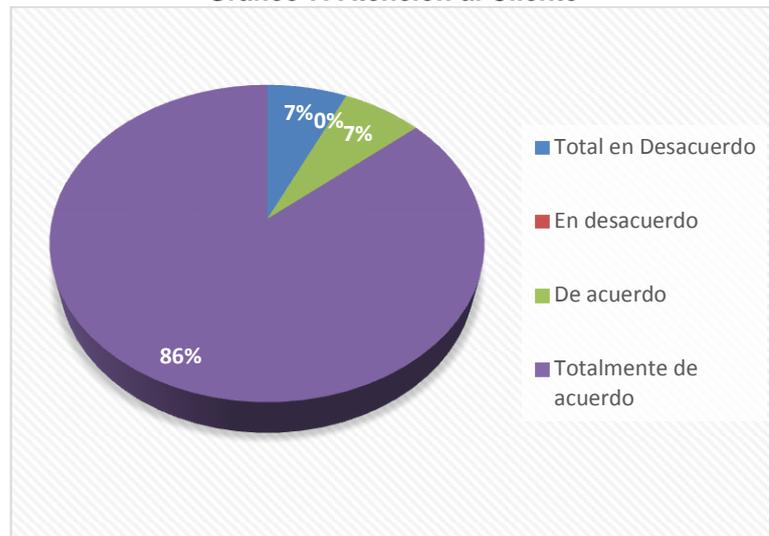
*Cree usted que la atención brindada por parte de los empleados hacia los clientes es la correcta en la empresa Halcón Dorado.*

REPUESTA	CANTIDAD	%
Total en Desacuerdo	0	
En desacuerdo	2	7,00
De acuerdo	2	7,00
Totalmente de acuerdo	25	86,00
Total	29	100,00

Nota: El 86% están totalmente de acuerdo con la atención brindada hacia los clientes, un 14% están en desacuerdo.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 7. Atención al Cliente**



Nota: el 86% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la atención brindada

**ANALISIS:**

Referente a la Atención al Cliente, los encuestados en la Tabla siete, grafico siete, se observa que el 86% están totalmente de acuerdo con la atención brindada, el 14 % está indeciso con el cargo brindado.

**Tabla 8. Beneficios**

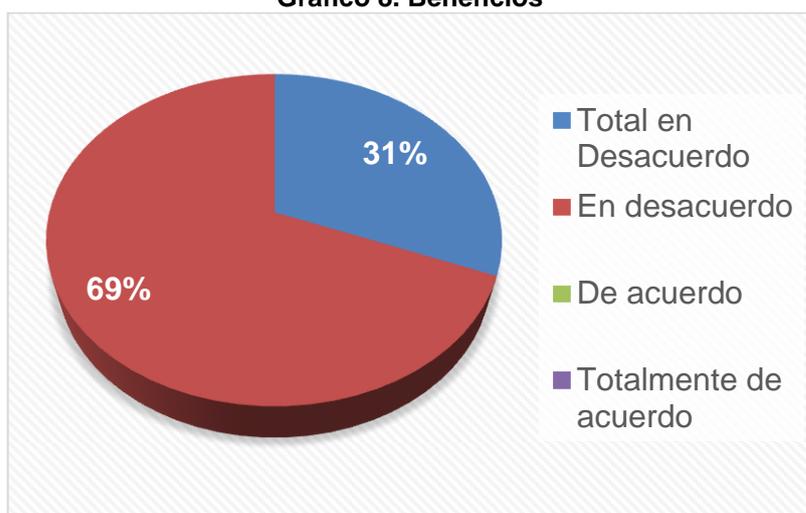
*¿La empresa Halcón Dorado ha dado charlas a su cliente para dar a conocer los beneficios que ofrece?*

REPUESTA	CANTIDAD	%
Total, en Desacuerdo	9	31
En desacuerdo	20	69
De acuerdo		
Totalmente de acuerdo		
Total	29	100,00

Nota: El 69% están en desacuerdo con los beneficios que ofrece la empresa, el 31% están en desacuerdo, la empresa no da a conocer los beneficios que ofrece a sus clientes.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 8. Beneficios**



Nota: el 69% de los encuestados están en desacuerdo ya que no saben cuáles son los beneficios que ofrece la empresa.

### **ANALISIS:**

Referente a los beneficios que ofrece la empresa, los encuestados en la Tabla ocho, grafico ocho, se observa que el 69% están en desacuerdo con los beneficios el 31 % está en total desacuerdo.

**Tabla 9. Riesgos**

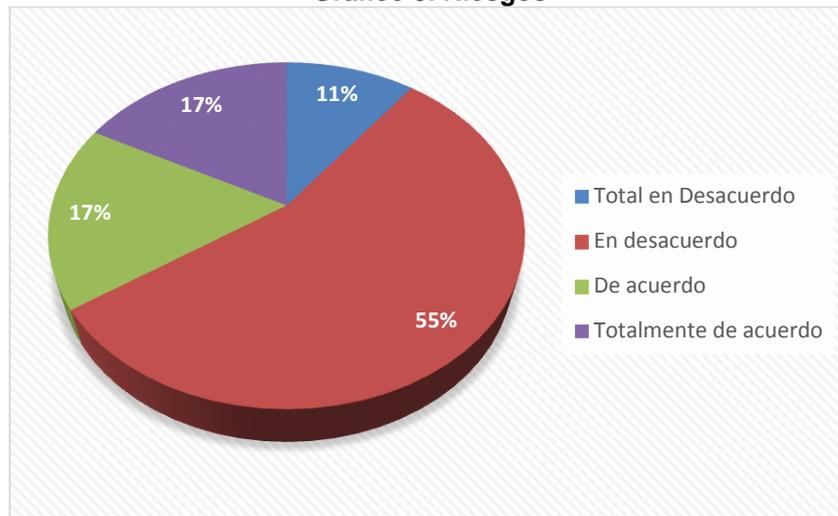
¿Está usted de acuerdo que la actividad que realiza lo considera riesgos para su actividad física ?

REPUESTA	CANTIDAD	%
Total en Desacuerdo	3	11
En desacuerdo	16	55
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	5	17
Total	29	100,00

Nota: El 66% están en desacuerdo con las actividades que realizan en la empresa porque sumamente riesgosas, el 34 % están de acuerdo.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 9. Riesgos**



Nota: el 66% de los encuestados están en desacuerdo con la actividad que realizan por es sumamente riesgosa.

**ANALISIS:**

Referente a las actividades riesgosas de la empresa, los encuestados en la Tabla nueve, grafico nueve, se observa que el 66% están en desacuerdo con las actividades a realizar, 34 % está en total desacuerdo.

**Tabla 10. Seguridad**

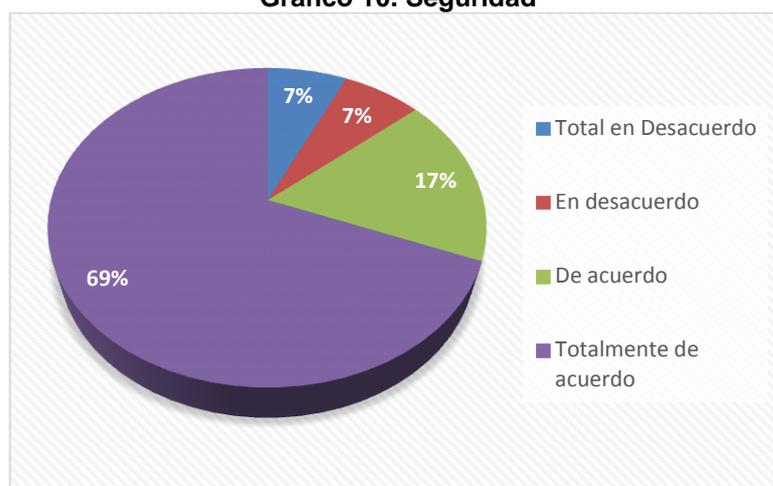
¿Piensa usted qué la empresa Halcón Dorado consta con el área de Seguridad Industrial para el personal operativo ?

REPUESTA	CANTIDAD	%
Total en Desacuerdo	2	7
En desacuerdo	2	7
De acuerdo	5	17
Totalmente de acuerdo	20	69
Total	29	100,00

Nota: El 86% están totalmente de acuerdo con el área de seguridad en la empresa, el 14 % están de acuerdo.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 10. Seguridad**



Nota: el 69% de los encuestados están totalmente de acuerdo con el área de Seguridad Industrial

### **ANALISIS:**

Referente a la Seguridad Industrial de la empresa, los encuestados en la Tabla diez, grafico diez, se observa que el 86% están de acuerdo con el área de Seguridad, un 14 % está en total desacuerdo.

**Tabla 11. Implementos de Seguridad**

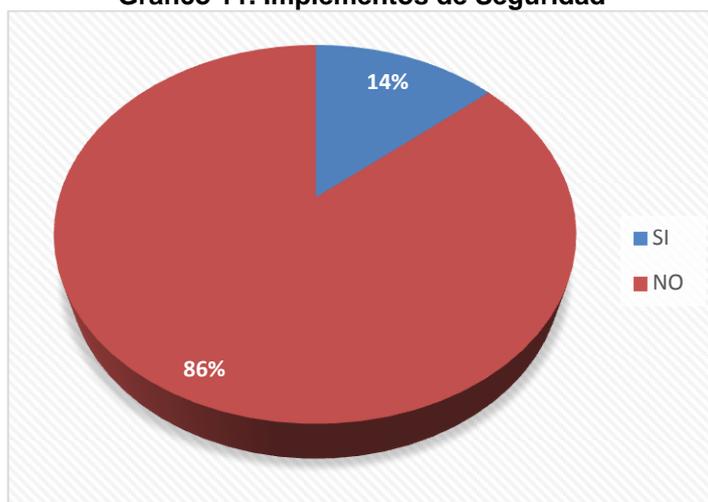
¿Usted consta con todos los implementos de equipo de Seguridad en el área operativa de la empresa Halcón Dorado?

REPUESTA	CANTIDAD	%
Si	9	14
NO	20	86
Total	29	100,00

Nota: El 86% no cuentan con los implementos de seguridad, el 14 % dicen que si cuentan con todos los implementos.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 11. Implementos de Seguridad**



Nota: el 86% de los encuestados manifestaron que no cuentan con todos los implementos de Seguridad Industrial

### **ANALISIS:**

Referente a los Implementos de Seguridad de la empresa, los encuestados en la Tabla once, grafico once, se observa que el 86% de los encuestados no cuentan con todo el implemento de Seguridad, solo un 14 % cumplen con todos los implementos.

**Tabla 12. Equipo de trabajo**

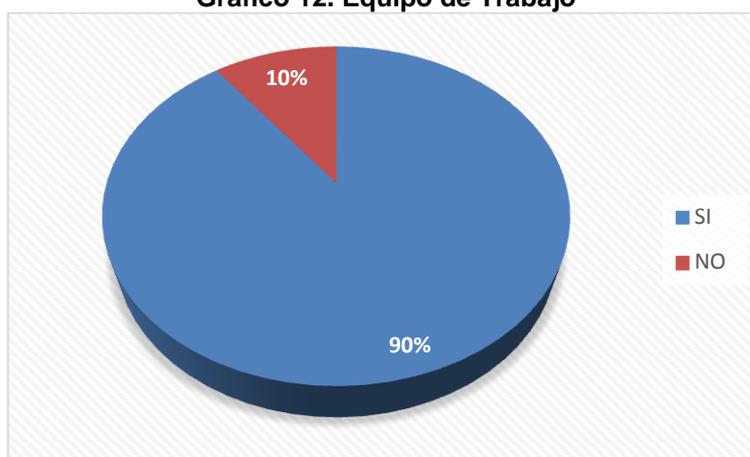
¿Se siente satisfecho siendo parte del equipo de trabajo de colaboradores de la empresa Halcón Dorado?

REPUESTA	CANTIDAD	%
Si	26	90
NO	3	10
Total	29	100,00

Nota: El 90% se siente satisfecho siendo parte del equipo de trabajo, el 10 % no se siente satisfecho.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 12. Equipo de Trabajo**



Nota: el 90% de los encuestados manifestaron que se sienten satisfechos siendo parte del equipo de trabajo.

### **ANALISIS:**

Referente al Equipo de Trabajo, los encuestados en la Tabla doce, grafico doce, se observa que el 90% de los encuestados están satisfechos formando parte del equipo de trabajo de la empresa, solo un 10 % no están de acuerdo por motivos leves.

**Tabla 13. Equipos de trabajo**

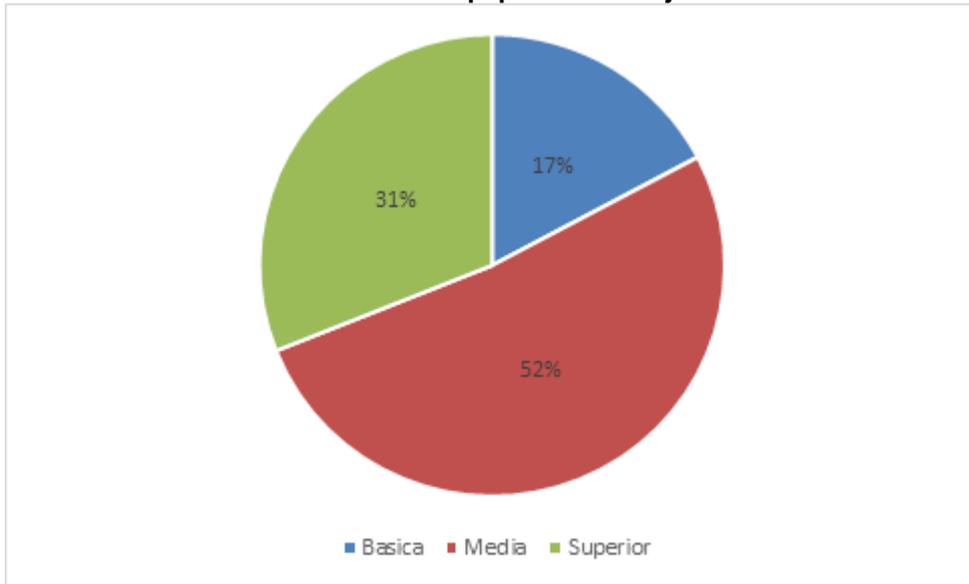
*¿Cómo califica el área de trabajo en el que se desempeña con respecto al ambiente laboral?*

REPUESTA	CANTIDAD	%
Buena	25	86
Regular	2	7
Malo	2	7
Total	29	100,00

Nota: El 86% el 104% no se siente satisfecho.

**Fuente: Elaborado por el Autor**

**Grafico 13. Equipos de Trabajo**



## 4.2. Plan de Mejoras

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cómo?
Se recomienda la implementación de un proceso de mejoras para la selección del personal para la empresa Halcón Dorado	No existe un personal adecuado para la selección del personal	Mediante la colaboración de la Empresa Halcón Dorado	En el mes de marzo del año 2018	La gerencia	En las instalaciones de la empresa Halcón Dorado	\$1600
Capacitar al personal con talleres de Recursos Humanos y atención al cliente.	No tienen bases para una buena atención al cliente y esto perjudica a la empresa	Mediante la colaboración de todo personal de la Empresa Halcón Dorado	En el mes de marzo del año 2018	La gerencia y sus colaboradores	En las instalaciones de la empresa Halcón Dorado	\$800

<p>Brindarle un buen servicio y capacitar al personal con todas las implementaciones que ellos necesitan para dar un mejor servicio y un buen rendimiento en el campo laboral</p>	<p>No cumplen con todas las implementaciones adecuadas para trabajar</p>	<p>Mediante la colaboración del personal de inventario el cual le proporciona los equipos y materiales</p>	<p>En el mes de marzo del año 2018</p>	<p>Todos los empleados de la empresa Halcón Dorado</p>	<p>En las instalaciones de la empresa Halcón Dorado</p>	<p>\$2000</p>
---	--	--	--	--	---	---------------

### **4.3. Estrategias de la Propuesta.**

La estrategia para la propuesta se llevará a cabo en el área Administrativa:

- Implementar un Proceso de Mejorar para la buena selección del personal que elabora en la empresa Halcón Dorado, ya que el personal es contratado a la buena vista y no cumplen con los requisitos necesarios.
- Capacitar a todo el personal Administrativo, tanto en el área de selección del personal como en el área administrativa, ya que éstas son las 2 funciones primordiales que la empresa debe tenerla actualizada y atendidas con personas especializadas en el cargo.
- Ver las necesidades que mantiene el empleado con los implementos de trabajo ya que si no cumplen con toda el área de seguridad acorde al cargo no podrán laborar ni hacer cumplir sus funciones.
- Elaborar un plan de trabajo para verificar si el empleado a cumplido con todo lo requerido por el usuario o jefe a cargo.

## **Conclusiones.**

Una vez obtenido los resultados del proceso de la investigación que se realizó al personal de la empresa Halcón Dorado.

- \* De acuerdo al análisis que se obtuvo, el personal de la empresa considera, que no están de acuerdo con el proceso de selección del personal ya que por motivos referenciales solo otorgan puestos muy importantes a su amigo y allegados.
- \* Por estos inconvenientes es que se generan causas de incumplimiento en las normas establecidas por la empresa, por lo que no hay una buena selección de personal acorde a sus capacidades o experiencia.
- \* Falta de importancia por parte de la gerencia y el personal a cargo de los implementos de seguridad que lleva el personal, lo cual lo retrasa a los trabajos a realizar.
- \* Implementación de un manual de procesos lo cual va a llevar a la selección del personal debidamente actualizada y por concurso para que no haya ningún inconveniente al momento de la contratación y sean personas que cumplan al cargo requerido.

## **Recomendaciones.**

De acuerdo a las conclusiones anteriores se recomienda lo siguiente:

- \* Se recomienda elaborar un proceso de selección para la contratación del personal de acuerdo con el cargo y que esto sean mediante concursos de méritos y apliquen al cargo publicado.
  
- \* La empresa Halcón Dorado debe analizar el área de seguridad operacional para que así los empleados cumplan con todas las normas establecidas por la empresa para que no se presente ningún inconveniente.
  
- \* Se recomienda capacitar y motivar al personal de trabajo para que se den cuenta todos los beneficios que se les ofrece siempre y cuando cumplan con todos los trabajos específicos.
  
- \* El gerente debe involucrarse en las necesidades de sus trabajadores, debe estar al tanto de lo que hacen en su empresa para así ver las falencias que mantiene y mejorarlas.

## Bibliografía

- Agustín, R. (2005). *Administración de personal*. Mexico: Limusa.
- Blanchard, K. (2006). *empowerment*. España: Norma.
- casanueva, j. g. (2000). *Prácticas De La Gestion Empresarial*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración (4ta. Edición)*. México: Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento Humano*. New York: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. España: MCGRAW-HILL.
- Clelland, M. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Madrid: Narcea.
- Dunnette, M. D. (1974). *Selección y administración de persona*. Mexico: CECSA.
- Heidbreder, E. (1971). *Psicologías del siglo XX*. Argentina: Paidós.
- Joaquín, R. V. (2000). *Administración Moderna Personal*. Mexico: ECAFSA.
- Laird, D. (1978). *Approaches to Training and Development*. Elwood Holton.
- López, C. (2012). *Persona y profesión: procedimientos y técnicas de selección y orientación*. Madrid: TEA.
- Peña. (1987). *Dirección de Personal. (5ª. Ed.)*. España: Hispano Europea.
- Romero, R. (1997). *Marketing*. Palmir E.I.R.L.
- Shapero, A. (1975). *Entrepreneurship and economic development*. Wisconsin: Project ISSUED. Ltd. The center for venture Management.
- Simón, A. E. ( 2006). *Diccionario de economía 2ª ed*. Lima: Andrade.
- Timmons, J. (1999). *New Venture Creation*. Boston: Irwin Mc Graw Hill.
- Winslow, F. (1911). *Los Principios de la Administración Científica*. New York: Harper & Brothers.

## Anexos



**ENCUESTA N° 1**  
 Empresa HALCON DORADO Cía. Ltda.

**Objetivo:** Proponer mejoras al proceso de selección de empleados en el área operativa de la empresa Halcón Dorado Cía. Ltda. Durante el año 2016

**Datos Generales:**

. Sexo M  F

.Edad de 18 a 25 26 a 35  36 a 55

.Nivel de Educación Básica  Media  Superior

1.- ¿Está usted de acuerdo con el proceso de selección de la empresa Halcón Dorado?

Total, en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

2.- ¿Cuáles son las Causas que generan el incumplimiento de las normas establecidas por la empresa Halcón Dorado?

Por Falta de Conocimiento	Por Personal No Idóneo	Desconocen	Por Falta de Normas

3.- ¿Cree usted que la atención brindada por parte de los empleados hacia los clientes es la correcta en la empresa Halcón Dorado?

Total, en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

4.- ¿La Empresa Halcón Dorado ha dado charlas a su cliente para dar a conocer los beneficios que ofrece?

Total, en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

5.- ¿Está usted de acuerdo que la actividad que realiza lo considera riesgosa para su actividad física?

Total, en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

6.- ¿Piensa usted que la empresa Halcón Dorado consta con el Área de Seguridad Industrial para el personal operativo?

Total, en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo

7.- ¿Usted consta con todos los implementos de Equipo de Seguridad en el área Operativa de la empresa Halcón Dorado?

SI	NO

8.- ¿Se siente Satisfecho siendo parte del equipo de trabajo de colaboradores de la empresa Halcón Dorado?

SI	NO

9.- ¿Cómo califica el Área de Trabajo en el que se desempeña con respecto al ambiente laboral?

Buena	Regular	Malo

10.- ¿Cuál es el Nivel de Educación?

Básica	Media	Superior



## **PERSONAL DE LA EMPRESA**



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### 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 al proceso de selección de personal de la Empresa Halcón Dorado de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016", presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere: Deficiente proceso de selección de personal, genera alta rotación área operativa de la empresa HALCON DORADO Cía. Ltda. De la ciudad de Guayaquil durante el 2016. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el Egresado:

Freire Franco Edgar Gonzalo

Tutor:

Ing. Marlon López Perero

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate p.

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Luis Alzate p.

Firma

