



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

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

CARRERA: TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

**Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de
personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017.**

Autora:

PAREDES BEDOYA JOSELYN ADRIANA

Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a Dios por permitir que haya llegado hasta aquí por darme fuerza para culminar la carrera, a mis padres por su sacrificio y esfuerzo que me brindan día a día por apoyarme con la carrera que escogí para mi futuro por creer en mi capacidad.

A mi abuelita que es como una mamá por darme fuerza y sus palabras de aliento para no decaer, mi tía que me apoya para poder salir adelante y siempre sea perseverante y cumpla con todo lo propuesto.

A mis amigas que han sido como unas hermanas de vida, que sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas les dedico esta tesis a ustedes por estar hay en estos 3 años de estudio apoyándonos y lograr cada obstáculo que se nos atravesaba en el día a día y por lograr este sueño que ahora se está haciendo realidad.

AGRADECIMIENTO

Dios, agradecida por tu bondad que me fortaleza, me permite seguir adelante para poder lograr mis metas y estos son los resultados por tu ayuda que me brindas, gracias a esas caídas y levantadas he aprendido a salir adelante y poder tener más sabiduría.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y se lo agradezco a mis padres no me canso de darles gracias a ustedes por esta meta que esta ya cumplida.

Gracias también a ti que has estado hay presente en cada momento de mi vida en cada paso, cada proyecto por ayudarme, por ofrecerme un poquito de tu tiempo aunque llegas cansado pero hay estas ayudándome y te lo agradezco.

Cada momento que he vivido durante todos estos años son únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017.”**, y problema de investigación: **¿Cómo incide el proceso de reclutamiento y selección del personal en las ventas de la empresa SEMAMSA S.A?**, presentado por **Joselyn Adriana Paredes Bedoya** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Joselyn Adriana Paredes Bedoya

Tutora:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Joselyn Adriana Paredes Bedoya en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017.", 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*.

Joselyn Adriana Paredes Bedoya

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951266210

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

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA.**

TEMA:

Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017

Autor: Joselyn Adriana Paredes Bedoya

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Resumen

El proceso de selección y reclutamiento de personal es el medio con el cual las empresas realizan una serie de técnicas para descubrir a la persona idónea a cubrir una vacante ofertada por la misma, sin embargo, muchas veces estos procesos se realizan de manera apresurada y el personal elegido para ocupar un puesto muchas veces no cumple los objetivos propuestos y desiste de sus obligaciones, obligando a la empresa a realizar un nuevo proceso en donde se deben invertir recursos como tiempo, dinero y trabajo. El presente documento busca proponer acciones de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A durante el periodo del 2017, debido a una baja productividad y elevada rotación del personal. Se fundamenta teóricamente diversos aspectos relacionados con la selección y reclutamiento de personal mencionando a diversos autores que han dedicado su vida al estudio del comportamiento de las empresas frente a sus recursos humanos. Se estableció una encuesta para los trabajadores de la empresa SEMAMSA S.A con la finalidad de indagar sobre las relaciones entre supervisores y trabajadores, así como el clima laboral y el interés del trabajador con la empresa. Finalmente se propone un plan de mejora que contribuya a la alza de la productividad del trabajador y al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa y el equipo de ventas.

RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN

ASPECTOS

PRODUCTIVIDAD



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017

Autor: Joselyn Adriana Paredes Bedoya
Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

The process of selection and recruitment of personnel is the means by which companies perform a series of techniques to discover the right person to fill a vacancy offered by it, however, often these processes are carried out in a hurry and the staff chosen to fill a position many times does not meet the proposed objectives and desists from their obligations, forcing the company to perform a new process where resources such as time, money and work must be invested. This document seeks to propose improvement actions in the process of recruitment and selection of personnel in the company SEMAMSA S.A during the period of 2017, due to low productivity and high staff turnover. It is theoretically based on various aspects related to the selection and recruitment of personnel, mentioning various authors who have dedicated their lives to the study of the behavior of companies against their human resources. A survey was established for the workers of the company SEMAMSA S.A with the purpose of investigating the relationships between supervisors and workers, as well as the work environment and the interest of the worker with the company. Finally, an improvement plan is proposed that contributes to the increase of worker productivity and to the fulfillment of the goals and objectives proposed by the company and the sales team.

RECRUITMENT AND
SELECTION

ASPECTS

PRODUCTIVITY

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de gráficos.....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstracto.....	xii

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AUTORÍA NOTARIADA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	2
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
CAPÍTULO I	7
EL PROBLEMA.....	7
Planteamiento del problema.....	7
Situación conflicto.....	8
Delimitación del problema	9
Formulación del problema	9
Evaluación del problema	10
Objetivos de la investigación.....	11
Objetivo general	11
Objetivo específicos	11
Justificación e importancia.....	11
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÒRICO	13

FUNDAMENTACION TEORICA.....	13
Antecedentes históricos.....	13
Antecedentes referenciales.....	16
Proceso	16
Reclutamiento.....	17
Selección	17
Personal	18
Entrevista	19
Conocimiento.....	20
El Reclutamiento	21
La selección	26
Proceso de selección	31
Las Ventas	35
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	36
Constitución del 2008.....	36
Políticas del plan nacional del buen vivir.....	37
REFORMAS AGRARIAS DEL ECUADOR 2017	38
Variables de la investigación.	46
Variable de la dependiente	47
Variable independiente	47
Definiciones Conceptuales.....	47
GLOSARIO Y TÉRMINOS CONCEPTUALES.....	48
CAPÍTULO III	50
METODOLOGÍA.....	50
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	50
Misión	50
Visión	51
Objetivo	51
Periodo 2016.....	53

Periodo 2017	54
DISEÑO DE LA INVESTIGACION	55
Tipos de investigación	55
Investigación Descriptiva	55
Investigación Explicativa	56
Investigación de campo	56
Investigación experimental	57
Investigación correlacional	57
Según su diseño	58
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	58
Característica de la población	58
Tipo de muestra	59
Muestra probabilística	59
Muestreo no probabilística	60
Métodos y técnicas	60
FORMATO DE LA ENCUESTA	61
CAPÍTULO IV	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS	65
ENCUESTA	65
BIBLIOGRAFÍA	LXXXII

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Plantilla total de trabajadores.....	52
Tabla 2: Clientes, y competidores más importantes.....	52
Tabla 3: Principales productos o servicios	52
Tabla 4: Producción de mangos	53
Tabla 5: Producción de cacao.....	53
Tabla 6: Producción de mangos	54
Tabla 7: Producción de cacao.....	54
Tabla 8: Cuadro por población.....	58
Tabla 9: Tamaño de la muestra.....	60
Tabla 10: Géneros.	65
Tabla 11: Edades	66
Tabla 12: Nivel de Educación.....	67
Tabla 13: Conformidad de Trabajadores.....	68
Tabla 14 : Capacitación Adecuada	69
Tabla 15: Procedimiento de la Capacitación	70
Tabla 16: Recordatorio de las Normas de Seguridad	71
Tabla 17: Sector administrativo	72
Tabla 18: Relación de los trabajadores y el jefe inmediato	73
Tabla 19: Desempeño Laboral.....	74
Tabla 20: Comodidad del horario de trabajo.....	75
Tabla 21: Reconocen su Trabajo.....	76
Tabla 22: Incidencias dentro de la empresa	77
Tabla 23: Plan de mejora	lxxviii

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Fuente de reclutamiento interno o externo	22
Gráfico 2: El reclutamiento externo ventajas y desventajas.....	24
Gráfico 3: El reclutamiento interno ventajas y desventajas.....	26
Gráfico 4: Proceso de selección	27
Gráfico 5: Etapa De La Selección.....	31
Gráfico 6: Pasos Del Proceso De Selección.....	34
Gráfico 7: Estructura Organizativa	51
Gráfico 8: Verificación de Géneros.....	65
Gráfico 9: Control de Edades	66
Gráfico 10: Verificación de Nivel de Educación	67
Gráfico 11: Conformidad de Trabajadores.....	68
Gráfico 12: Capacitación Adecuada.....	69
Gráfico 13: Procedimiento de la Capacitación	70
Gráfico 14: Recordatorio de las Normas de Seguridad	71
Gráfico 15: Sector administrativo.....	72
Gráfico 16: Relación de los trabajadores y el jefe inmediato	73
Gráfico 17: Desempeño Laboral.....	74
Gráfico 18: Comodidad del horario de trabajo.....	75
Gráfico 19: Reconocen su Trabajo.....	76
Gráfico 20: Incidencias dentro de la empresa	77

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto.

Por mucho tiempo, la gestión del talento humano tuvo una significativa polémica para la fuerza laboral de una organización. Pero a medida que ha cambiado la mentalidad del hombre dentro de una empresa, gracias a la evolución e inclusión de nuevas teorías y disciplinas en el estudio de la administración, hoy en día se reconoce la importancia e impacto que poseen las personas en las organizaciones, por eso el objetivo de este ensayo profundizar en los antecedentes de la gestión humana, pues, la gestión humana se ha convertido en un factor determinante de la gestión estratégica. En adición, mediante vayan avanzando verán la importancia en cada época y como iba cambiando mediante su evolución y comprender todas las dificultades que afronto, y en consecuencia se tocara el origen de las administración ya que no hablar de los recursos humanos sin tocar como iba evolucionando la administración. (Sanchez coneo, 2013)

Desde entonces las empresas se han dado cuenta lo importante que es el departamento de talento humano para alcanzar el éxito, las habilidades y capacidades de sus empleados.

Donde el departamento es el que se encargan del proceso de reclutamiento y selección del personal esto es fundamental por qué se necesita una serie de pasos lógicos para la contratación de personas para ocupar una vacante, por medio del reclutamiento atrae candidatos potenciales, calificados y capaces

de ocupar un puesto de trabajo dentro de una organización, es un sistema de información que se ofrece al mercado para atraer candidatos suficientes para una buena selección. Existen dos fuentes de reclutamiento: externa e interna. (Chiavenato I. , 2011)

El reclutamiento interno (Chiavenato I. , 2011) ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reconocimiento de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal). El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay unas vacantes, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide en candidatos reales o potenciales o disponibles en otras organizaciones.

La selección de recursos humanos es el proceso mediante el cual las características y cualidades personales y laborales de un candidato de empleo se comparan con las de otros, a efecto de elegir de entre ellos al mejor para cubrir la plaza vacante en una organización. (Vallejo Salinas , 1996)

Situación conflicto

La empresa SEMAMSA S.A se dedica a la venta de productos agrícolas (cacao y mango) y alquiler de maquinarias pesadas. En la cual se investiga el bajo rendimiento del personal se evidencia por la manera reiterada de una

inestabilidad en la permanencia del personal en la empresa, actualmente no tienen mayor capacidad en la productividad en ventas y producción de la materia prima lo que trae consigo que las ventas han ido en decrecimiento por la mala administración, por el momento la empresa le falta coordinación para poder desarrollar las habilidades y cumplimiento de sus funciones y tener un mejor crecimiento dentro de la empresa.

Cuando no se aplican las técnicas necesarias pueden traer consecuencias como el mal desarrollo de las actividades que se ordenan disminuyendo el interés del personal, la falta de organización y desarrollo. El propósito de esta investigación es poder explorar los procesos que sustentan el reclutamiento y selección del personal, con el fin de definir un modelo que permita establecer un diagnóstico e intervención en relación con el talento humano.

Delimitación del problema

Aspecto: reclutamiento y Selección de personal.

Campo: Administración de recursos humanos

Área: Productividad en Ventas

Periodo: 2016

Formulación del problema

¿Cómo incide el proceso de reclutamiento y selección del personal en las ventas de la empresa SEMAMSA S.A?

Evaluación del problema

- **Delimitado:** Ineficiente proceso de reclutamiento y selección de personal que generan bajas ventas en la empresa SEMANSA S.A. de la ciudad de Guayaquil durante el año 2016.
- **Claro:** Porque hemos identificado que pasos vamos a utilizar en el proyecto, para el mejoramiento de las ventas en la empresa.
- **Relevante:** Es notable la falta de capacitación de los ejecutivos en ventas, y la carencia que tienen en el área de producción
- **Factible:** Porque se cuenta con el respaldo de la empresa al estar actualmente ampliando proyectos de emprendimiento para las nuevas inversiones.
- **Original:** Este proyecto consta de nueva idea desde el punto de vista profesional que no se han aplicado en el sector tanto agrícola y proyectos viales.
- **Concreto:** Va dirigido a la comunidad empresarial que desea emprender nuevos proyectos para el desarrollo del país y del futuro empresario.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer acciones de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A durante el periodo del 2017.

Objetivo específicos

- ✓ Fundamentar los aspectos teóricos sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Diagnosticar el proceso actual de reclutamiento y selección de personal, de la empresa SEMAMSA S.A, determina la incidencia de este sobre la satisfacción del cliente en el periodo 2017.
- ✓ Proponer las acciones de mejoras que contribuyen al proceso de ventas que constituyen al o incrementar la satisfacción del cliente.

Justificación e importancia

La propuesta de mejora es conveniente para la empresa porque dará a conocer el sistema de reclutamiento y selección adecuado que permita tener en cuenta los factores que influyen en el momento de incorporar al personal en el área de ventas. Se estimará la propuesta que se presenta garantizar que la empresa aplique una adecuada selección y reclutamiento para el incremento de las ventas, contribuirá con el sistema y una de las razones esenciales que fundamentan esta investigación, es orientada y entregar herramientas y conocimientos necesarios acerca de lo que se busca.

Las empresas garantizan el mejor desarrollo y habilidades para el puesto de trabajo, utilizando todas las herramientas necesarias para lograr unas buenas ventas y el beneficio de los clientes.

Tiene relevancia social, la propuesta de mejora para la empresa SEMAMSA S.A porque pertenece a la población de empresas dentro del Ecuador de una manera positiva, contando con un personal adecuado en el área de recursos humanos y ventas, pudiendo alcanzar mejores ventas, rendimiento y desempeño de los colaboradores, esta propuesta proporcionara un efecto positivo y satisfactorio para los dueños y empleados.

Este trabajo cuenta con implicaciones prácticas ayudando a resolver los problemas que surgen día a día con los clientes, los problemas serán estudiados con las medidas necesarias y legales que se presenten, pudiendo resolver los problemas de los clientes van a conseguir la confianza y obtendrán buenos beneficios en un futuro mejorando los resultados, para posesionarse en el mercado hay que tener parámetros competitivos y tener una visión clara y concisa, teniendo un proceso de desempeño empresarial para poder ser competitivos.

Muchas de las empresas no se escapan de tener este tipo de problemas de reclutamiento y selección, las cuales tratan de llevar a cabo un proceso fácil y adecuado que por eso siempre se cometen errores internos y externos dentro de una compañía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos

Inicialmente, cuando una empresa pensaba cubrir una vacante, tenían a su alcance técnicas de reclutamiento diferentes. Entre otras, la publicación del puesto en los periódicos, el boca a boca, recurrir a universidades, sindicatos o agencias de reclutamiento. Todo el proceso se realizaba manualmente, además, la recepción de los CV's era por medio de correo ordinario y fax.

Con internet, llegan poco a poco los avances en este proceso, aparecen los portales de empleo online. Agilizan las búsquedas a una sencilla publicación de la descripción de la vacante, ahorrando muchos costes a las empresas. Además, la facilidad de los registros de candidatos hace que puedan acceder a mayor número de vacantes. Esta digitalización trae de la mano la gestión y tratamiento de bases de datos de candidatos (internos y externos).

A día de hoy, con el avance que ha experimentado la tecnología, estas técnicas se han adaptado. Los portales de empleo están especializados en sectores de trabajo, además de la nueva técnica, el uso de las redes sociales. Medios como LinkedIn, red social laboral, ayudan a los candidatos con perfiles ejecutivos a diferentes niveles, conocer empresas y solicitar la candidatura

vacante. Actualmente, también se están utilizando redes sociales que no iban destinadas a temas laborales, como Facebook o Twitter. Facilitan masificar el alcance, gracias a la difusión que se consigue con ellas. (TIC , 2017)

De la mano de estas últimas técnicas van las soluciones de software especializadas en los procesos de reclutamiento y selección. Sistemas que publican automáticamente la definición del puesto vacante en diferentes medios y portales. Reciben CV's que pueden clasificarse dependiendo de la correspondencia con la definición del puesto, lo que se conoce como Applicant Tracking System (ATS). Paquetes que permiten: adquirir mayor información de medios online sobre los candidatos; llevar un seguimiento automatizado y organizado del proceso desde la publicación a la selección del candidato adecuado. En la Guía Software RRHH 2017 puede encontrar una orientación sobre qué software especializado será más recomendable para la optimización de su proceso de selección. (TIC , 2017)

Proporcionar a los participantes los conocimientos, entrenamiento, técnicas, herramientas y competencias que debe tener un profesional en recursos humanos. El Seminario Taller, se basa en el conocimiento y la experiencia que se ha tenido del tema Reclutamiento del recurso humano en la actualidad y como realizarlo en un entorno empresarial. Al final del Seminario Taller, nuestros participantes estarán en capacidad de realizar un proceso de selección con todas las implicaciones que allí se deben tener en cuenta, junto con su formación profesional, este Seminario Taller, le entrega las bases, para poder desenvolverse en un determinado campo, sin embargo es de gran importancia la ejecución de un proceso de desarrollo de competencias en

Reclutamiento, Selección y Contratación de personal que potencializar las habilidades necesarias para consolidar la teoría en práctica.

Colocar en práctica la forma y las estrategias para realizar un buen reclutamiento, efectuando alianzas, convocatorias, técnicas para mejorar la recolección de las hojas de vida y de esta manera seleccionar el mejor personal para su empresa.

Formar líderes en reclutamiento a través de la implementación de un mecanismo específico que provee soluciones efectivas y eficaces al área de selección. Siendo este el punto de partida para la implementación de equipos auto dirigido y sensibilizándolos hacia un cambio.

El personal que realice el seminario satisfactoriamente, tendrá oportunidad de vincularse a nuestras bases de datos de Empresas que solicitan Psicólogos con conocimientos en Reclutamiento. De esta manera fortalecer sus conocimientos y llevar a la realización de lo visto en el seminario. (Rojas Coronado, 2011)

Las prácticas de reclutamiento y selección de personal en América Latina han sido estudiadas ampliamente, y son, quizás, las que están más culturalmente determinadas. El reclutamiento y selección de personal se basa generalmente en rasgos de la personalidad y características físicas de la persona. Algunas plantas de manufactura mexicanas, por ejemplo, buscan candidatos que estén dispuestos a cooperar con la autoridad con el propósito de mantener un clima laboral pacífico y estable. (ELVIRA & DAVILA , 2005)

Nuestro proceso de selección se rige bajo una metodología probada y con tecnología de punta; ya que contamos con un sistema computarizado de pruebas psicológicas y psicotécnicas; lo que asegura a nuestros clientes contar en su estructura organizacional con candidatos idóneos de acuerdo a los perfiles requeridos; caracterizándonos por la rapidez en respuesta a sus necesidades, gracias a nuestra amplia e interactiva base de datos on-line. (Personal, 2017)

Antecedentes referenciales

Proceso

Una serie o secuencia de hechos que siguen o forman un patrón lógico reconocible, que se repite lo suficiente como para que se lo pueda observar una y otra vez, y que conducen hacia alguna meta o resultado predecible. (Bibliatodo Diccionario, 2017)

Conjunto de actos y trámites seguidos ante un juez o tribunal, tendentes a dilucidar la justificación en derecho de una determinada pretensión entre partes y que concluye por resolución motivada. (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2017)

Es una serie que conduce hacia alguna meta o resultado predecible o también conocido como un trámite tribunal se determina una pretensión entre partes y que concluye por resolución motivada para los derechos.

Reclutamiento

Según (CUERVO , 1994) sostiene que es el procedimiento mediante el cual una organización trata de detectar empleados potenciales, que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo, atrayéndolos en cantidad suficiente, de modo que sea posible una posterior selección de algunos de ellos, función de las exigencias del trabajo y de las características de los candidatos ; teniendo en cuenta que el primer paso para atraer candidatos reside en conocer la empresa y sus necesidades.

Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la institución. (Chiavenato, 2002)

(PEÑA BATZAN , 1990) Dice “reclutar consiste en llevar a cabo las acciones oportunas para localizar y contactar con los candidatos que nos interesan, para convencerles de que se sometan a las entrevistas y pruebas correspondiente, con el fin de determinar si son tipo de colaborador que buscamos”.

El reclutamiento sostiene el procedimiento orientado y potencializado a los candidatos capaces de ocupar el cargo, para prepararlos en la entrevista para poder saber cuáles son los residentes para la empresa.

Selección

Dunnette plantea que “La selección consiste en asegurar que la persona adecuada está en el puesto adecuado en el momento oportuno y bajo las circunstancias concretas, partiendo de la consideración de que las decisiones acertadas acerca de las personas requieren conocimientos de su individualidad además de conocer cómo los talentos especiales de cada

persona pueden ser conocidos con mayor precisión y utilizados en forma más acertada”. (Dunnette , 1974)

(Chiavenato , 1993) Define la selección de recursos humanos como: “la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o, más ampliamente, entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal”.

La selección es asegurar a la empresa contratando a las personas adecuadas y poniéndolas en el puesto adecuado, tomando las decisiones precisas utilizando las formas más acertadas para aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

Personal

Según (BAYO & MERINO, 2002) las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado también menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de ésta.

(DESSLER, 2001) Define a la Administración de Recursos Humanos como “las políticas y las prácticas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa”.

Las personas son uno de los activos más importante de la empresa cumpliendo las políticas y prácticas para llevar a cabo los aspectos relativos de la empresa.

Entrevista

(SILVA & PELACHANO, 1979) la definen de la manera siguiente: "Es una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica".

(ROMÀN & PASTOR, 1984) la consideran según los objetivos que persigue y en función de los sujetos a quien/es vaya destinada, por lo que la definen como: "Una conversación organizada con objetivos flexibles usada como medio de orientación personal, escolar y profesional del alumno, así como una orientación a padres, resto de profesores y PND".

(CABRERA & ESPIN, 1986) hacen un intento por agrupar todos los factores que recoge la entrevista y la definen como: "Comunicación <cara a cara> entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos".

La entrevista es interna recoge todo tipo de información, que se lleva a cabo en un espacio temporal que da una determinada intervención verbal y no verbal por parte del entrevistado lo que supone una relación asimétrica.

Conocimiento

(NÚÑEZ PAULA, 2004), el conocimiento tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada, influida por los grupos a los que perteneció y pertenece. También influyen los patrones de aceptación que forman la cultura de su organización y los valores sociales en los que ha transcurrido su vida. Esto determina que el conocimiento existe, tanto en el plano del hombre como de los grupos y la organización, y que estos se encuentran determinados por su historia y experiencia social concreta.

El conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. (PLANTÒN , S.F)

Cuando los gerentes de las empresas piensan en un cambio en el área de Recursos Humanos que va a beneficiarlos, deben de tomar en cuenta lo importante que es la planeación del recurso humano; es decir, que logren contar con el número y tipo correcto de individuos para satisfacer las necesidades de la organización. Sin las personas apropiadas en los puestos adecuados y en el tiempo correcto, cualquiera de los vitales procesos

administrativos puede volverse tan ineficiente como para amenazar la existencia de la organización. (David Wug, 2006)

Tiene un carácter individual y social puede ser grupal que percibe sobre la base de su experiencia pasada sobre su antigua organización los valores sociales de múltiples datos que ha trascendido en su vida. Hay que tener en cuenta las posibilidades que genera el cargo para así poder encontrar a la persona adecuada y no tener inconveniente en el momento de que realice su trabajo, se debe ajustar a las normas y reglamentos de la empresa.

El Reclutamiento

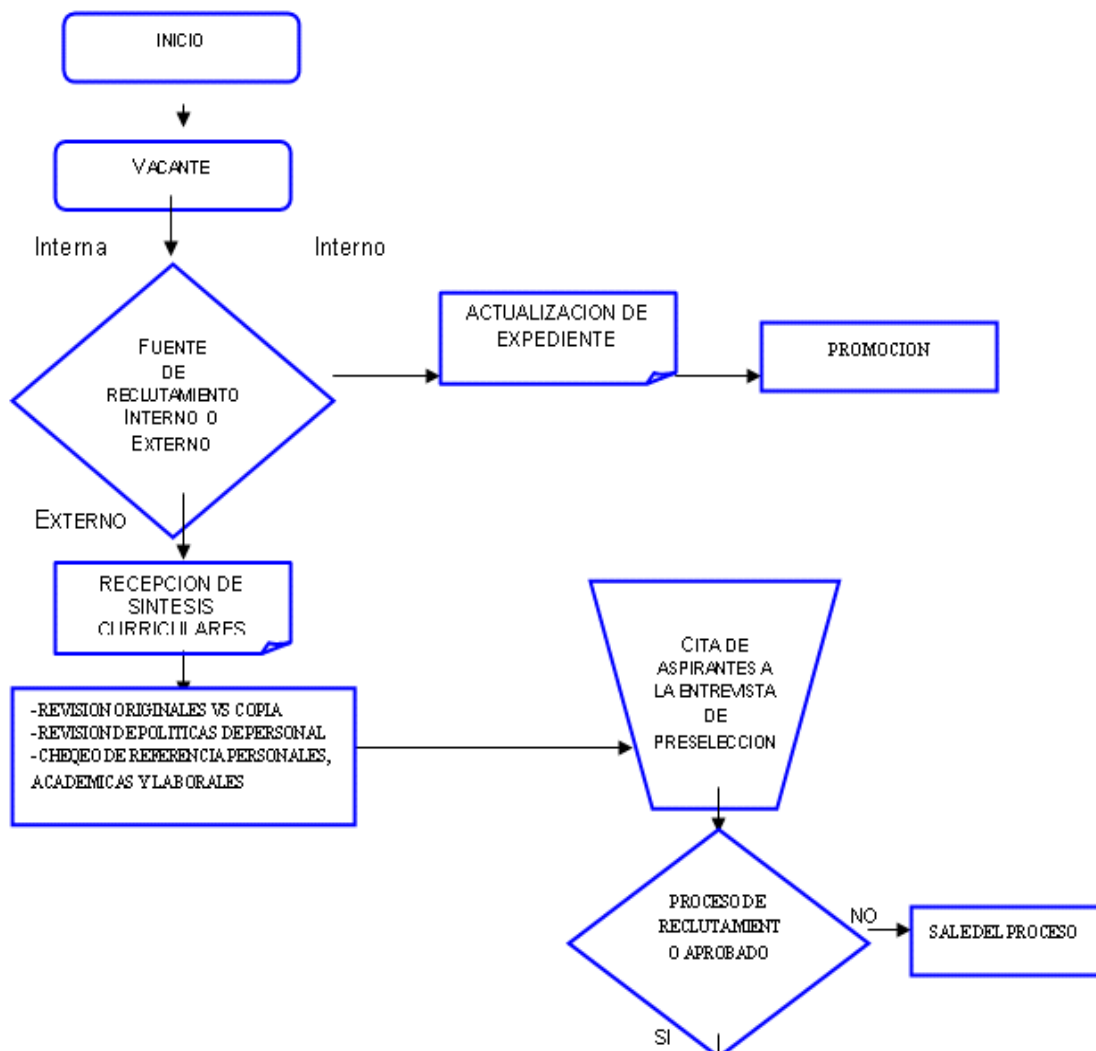
Chiavenato (1997) citado por (Murillo, 2015) Es el conjunto de técnicas y procedimiento que pretende atraer a candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar puesto dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Consiste en cubrir la vacante con los empleados existente en la institución, es decir se trata de reubicar, lo que da la oportunidad de acceder a los colaboradores y de esta manera gestionar problema de desarrollo personal, planes de profesionalización y motivación del personal lo que es bastante bueno para generar un clima organizacional adecuado de la empresa.

El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio del proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea. En otras palabras, el departamento de reclutamiento no

tiene autoridad para efectuar ninguna actividad al respecto sin que el departamento en el que se encuentre la vacante haya tomado la decisión correspondiente. Como el reclutamiento es una función de staff, sus medidas dependen de una decisión de línea, que se oficializa con una especie de orden de servicio. (Chiavenato, file:///C:/Users/ADRI/Desktop/adriana%20tesis/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf, 2011)

Gráfico 1: Fuente de reclutamiento interno o externo



Fuente: elaboración propia

Técnicas que se utilizan:

- Se establece una costumbre de actuación
- Una pragmática
- Se incorporan los test proyectivos
- Las pruebas de personalidad
- La profundización en las técnicas de la entrevista
- Las pruebas de grupo
- Los ejercicios de simulación
- Los biodata
- La gestión por competencia

Existen dos tipos de reclutamiento que son: interno y externo.

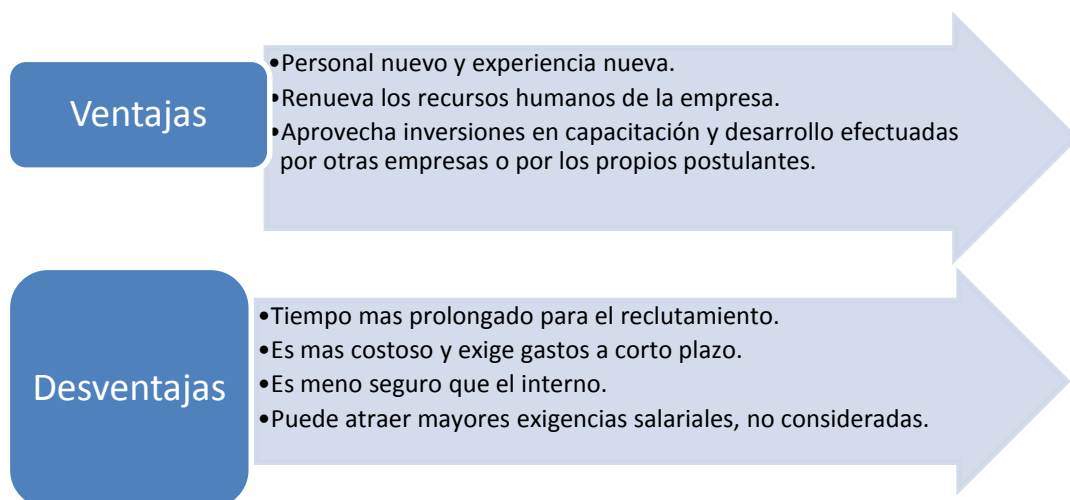
El reclutamiento externo es aquella convocatoria a personas con cualidades y aptitudes necesarias para poder desempeñar el puesto al cual es la vacante a esto se le denomina entrada de recursos humanos.

El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera.

Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir, con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento. El reclutamiento externo incide en candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones, mediante una o más de las técnicas de reclutamiento siguientes:

- Archivos de candidatos que se presentaron espontáneamente o en reclutamientos anteriores.
- Recomendación de candidatos por parte de los empleados de la empresa.
- Carteles o anuncios en la puerta de la empresa.
- Contactos con sindicatos o asociaciones de profesionales.
- Contactos con universidades, escuelas, asociaciones de estudiantes, instituciones académicas y centros de vinculación empresa-escuela.
- Conferencias y ferias de empleo en universidades y escuelas.
- Convenios con otras empresas que actúan en el mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Anuncios en periódicos y revistas.
- Agencias de colocación o empleo.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.
- Reclutamiento por internet.

Gráfico 2: El reclutamiento externo ventajas y desventajas



Fuente: elaboración propia.

El reclutamiento interno es la convocatoria que se hace al personal de la misma empresa, son los movimientos de jerarquización que se realizan para asumir nuevos cargos y ascender de un puesto a otro, dependiendo las funciones que puedas desempeñar y en base al conocimiento y experiencia que has adquirido en el tiempo que se lleva en la empresa.

Según (Chiavenato, 2011) el reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con ascensos (movimiento vertical) o transferencias (movimiento horizontal), o transferencias con ascensos (movimiento diagonal). Así, el reclutamiento interno implica:

- Transferencia.
- Ascenso.
- Transferencia con ascenso.
- Programas de desarrollo de personal.
- Planes de carrera para el personal.

El primer paso del reclutamiento interno es empezar con la investigación a los empleados que cumplan con el perfil real, para realizar una preselección y esto disminuye la necesidad de familiarizar al empleado con su nuevo entorno, es suficiente dar una inducción de sus nuevas funciones y responsabilidades sin tener que introducirlo a la cultura organizacional.

Gráfico 3: El reclutamiento interno ventajas y desventajas

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Mas económico.• Mas rápido.• mas seguro en cuanto a resultados finales.• Motiva a los empleados.• es un retorno de la inversión de la empresa en entrenamiento de personal.	<ul style="list-style-type: none">• Exige potencial de los empleados para poder ascender, y que la organización ofrezca oportunidades de progreso.• puede generar conflictos de interes.• Evita la renovación que la gente nueva aporta.

Fuente: Elaboración propia.

La selección

Según (Chiavenato, file:///C:/Users/ADRI/Desktop/adriana%20tesis/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf, 2011). La selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento. El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben considerarse dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización. Si el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por tanto, una actividad positiva de invitación, la selección es una actividad de oposición, de elección, de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla. Mientras en la tarea de reclutamiento se trata de atraer con selectividad mediante varias técnicas de comunicación a los candidatos con los requerimientos mínimos para el puesto vacante, en la selección la tarea básica es escoger, entre los candidatos reclutados, a los que tengan mis probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien. Así, el objetivo básico del reclutamiento es

abastecer al proceso de selección de su materia prima: candidatos. El propósito principal de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización.

Gráfico 4: Proceso de selección



Fuente: Elaboración propia

El concepto global de selección consta de una serie de pasos.

1. Recepción preliminar de solicitudes

El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas. La selección se inicia con una cita entre el candidato y la empresa o con la petición de una solicitud de empleo. Es frecuente que se presenten solicitudes "espontáneas" que decidan solicitar personalmente un empleo.

2. Entrevista de selección: Una vez pre seleccionado los postulantes, es necesario coordinar y llevar adelante las entrevistas. La entrevista de selección consiste en una conversación en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad para el puesto que tenga el solicitante.

El entrevistador se fija como objeto responder a dos preguntas generales: ¿Puede el candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara con respecto a otras personas que han solicitado el puesto? Las entrevistas de selección constituyen la técnica de selección más ampliamente utilizada e influyente en la decisión final respecto de la aceptación o de un candidato al empleo. Permiten la comunicación en dos sentidos: los entrevistados obtienen información sobre el solicitante y el solicitante la obtiene sobre la organización). Las entrevistas pueden ser:

Estructuradas: se basan en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que inicie la entrevista y todo solicitante debe responderla. No estructuradas: permite que el entrevistador formule preguntas no previstas durante la conversación. El entrevistador inquiriere sobre diferentes temas a medida que se presentan, en forma de una práctica común. Mixtas: en la práctica, lo habitual es realizar una entrevista mixta, con preguntas estructurales y con preguntas no estructurales.

3. Verificación de datos y referencias: en muchas ocasiones para responderse algunas preguntas sobre el candidato, recurrimos a la verificación de datos y a las referencias. La objetividad de estos informes resulta discutible.

4. Pruebas de idoneidad. Test Psicotécnicos. Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.
5. Entrevista Social. Mediante el desarrollo de las entrevistas socio ambiental, la empresa obtiene una descripción apropiada de los aspectos que hacen a la vida del individuo. Esta información se obtiene a partir de observar "in situ" su vivienda, ambiente familiar, relaciones parentales, entre otros.
6. Examen médico. Es conveniente que en el proceso de selección incluya un examen médico del postulante. Existen poderosas razones para llevar a la empresa a verificar la salud de su futuro personal: desde el deseo de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa, hasta la prevención de accidentes, pasando por el caso de personas que se ausentarán con frecuencia debido a sus constantes quebrantos de salud. (Seisdedos, s.f)

Elementos de la selección.

- 1) La información obtenida a través del análisis de puestos suministra la descripción de las tareas, las especificaciones del puesto y los niveles de desempeño necesarios.

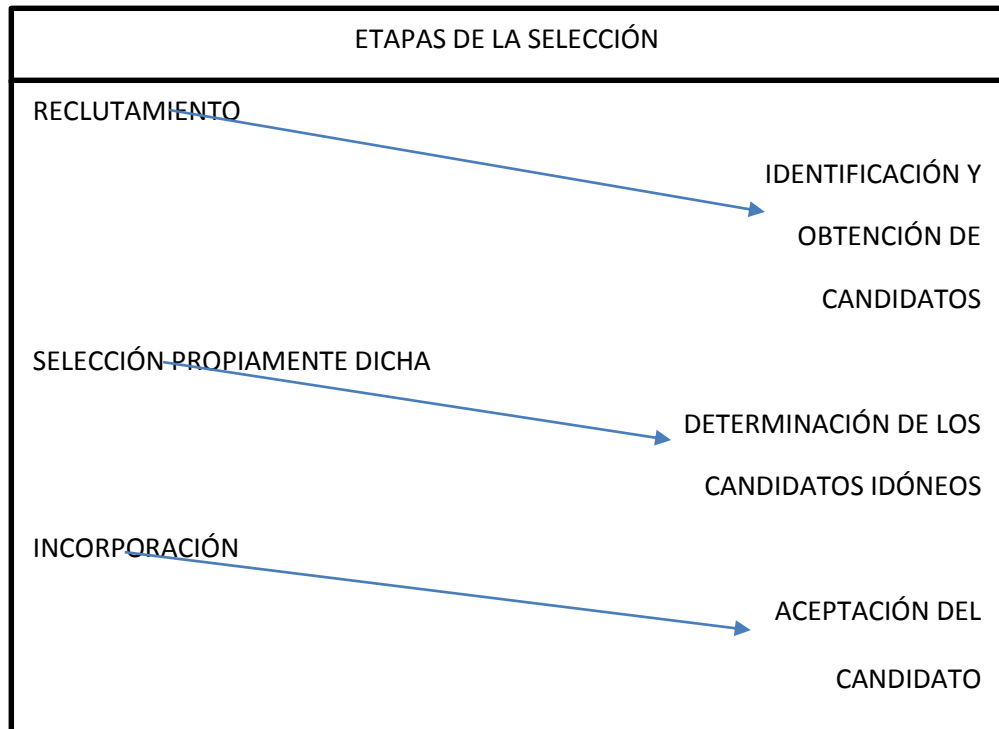
- 2) Los planes de capital humano a corto y largo plazo, que permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión, así como conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada.
- 3) Los candidatos esenciales para conformar un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger.

Estos tres elementos determinan en gran medida la efectividad del proceso de selección. Si se obtiene la información confiable de los análisis de puestos, si los planes de capital humano son adecuados y la calidad básica del grupo de solicitantes es alta, el proceso de selección puede llevarse a cabo en condiciones óptimas. (blogspot, s.f)

Hay otros elementos que también deben ser considerados:

- ✓ La oferta limitada de empleo
- ✓ Los aspectos éticos
- ✓ Las políticas de la organización y el marco legal en que se inscribe toda la actividad de la empresa.

Gráfico 5: Etapa De La Selección



Fuente: elaboración propia.

Proceso de selección

Una vez identificadas las necesidades de personal de la organización, se procede a seleccionar al nuevo personal. Varias organizaciones han desarrollado sistemas de selección interna, mediante los cuales se puede equiparar el capital humano con potencial de promoción, por una parte, y las vacantes disponibles, por la otra.

Paso 1: recepción preliminar de solicitudes. El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a sus empleados y los empleados potenciales eligen entre varias empresas. La selección se inicia con una cita

entre el candidato y la oficina de personal, o con la petición de una solicitud de empleo.

Paso 2: Pruebas de idoneidad. Las pruebas de idoneidad son instrumentos para evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos, otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo. Los puestos de nivel gerencial son con frecuencia demasiado complejos y es difícil medir la idoneidad de los aspirantes.

Paso 3: entrevista de selección. Consiste en una plática formal y en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad para el puesto que tenga el solicitante. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales: ¿puede el candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto a otras personas que han solicitado el puesto? Constituye la técnica más ampliamente utilizada. Una de las razones de su popularidad radica en su flexibilidad.

Paso 4: verificación de referencias y antecedentes. Las referencias laborales difieren de las personales en que describen la trayectoria del solicitante en el campo del trabajo. Muchos especialistas ponen también en tela de juicio este recurso, ya que los antiguos superiores y profesores del candidato pueden no ser totalmente objetivos, en especial cuando describen aspectos negativos.

El profesional de los recursos humanos debe desarrollar una técnica depurada que depende en gran medida de dos hechos capitales: el grado de confiabilidad de los informes que reciba en el medio en que se encuentra, y el hecho de que la práctica de solicitar referencias laborales se encuentra muy extendida.

Paso 5: evaluación médica. Es conveniente que el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante, por las siguientes razones: para detectar enfermedades contagiosas, en prevención de accidentes y para el caso de personas que se ausentarán con frecuencia.

El empleador suele contratar los servicios de una clínica especializada en exámenes de salud a diferentes grupos de adultos.

Paso 6: entrevista con el supervisor. El supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado es quien tiene en último término la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de los nuevos empleados.

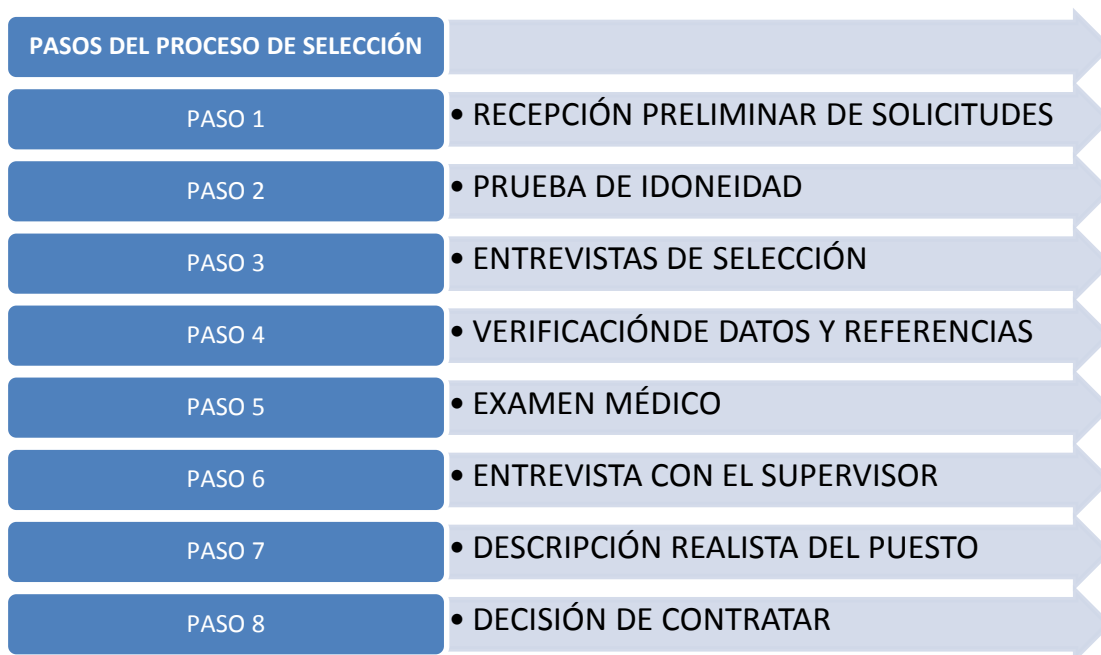
Con frecuencia, el supervisor es la persona más idónea para evaluar algunos aspectos (especialmente habilidades y conocimientos técnicos). Asimismo, puede responder con mayor precisión a ciertas preguntas.

Paso 7: descripción realista del puesto. Cuando el solicitante tiene expectativas equivocadas sobre su futura posición, el resultado es negativo.

Siempre es de gran utilidad llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se van a utilizar.

Paso 8: decisión de contratar. La decisión de contratar al solicitante señala el final del proceso de selección. Puede corresponder esta responsabilidad al futuro supervisor del candidato o al departamento de personal. Con el fin de mantener la buena imagen de la organización, conviene comunicarse con los solicitantes que no fueron seleccionados. El grupo de las personas rechazadas incluye ya una inversión en tiempo y evaluaciones, y de él puede surgir un candidato idóneo para otro puesto.

Gráfico 6: Pasos Del Proceso De Selección



Fuente: elaboración propia

Las Ventas

Es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo. (Thompson, 2016)

La Venta es una relación la cual está estrechamente relacionada con la compra, inclusive, se puede decir que es su contra parte ya que esta consiste en la colocación en el mercado de un determinado producto o servicio con el objetivo de que sea comprado por un consumidor. La dependencia de la venta hacia un mercado prospero la convierte en un proceso en constante

movimiento y expansión, ya que la presencia de un producto en el campo de interés marca el impacto de este en el consumidor. (definición de ventas, s.f)

Fundamentación Legal

En la república del Ecuador todas las actividades productivas que se desarrollan están reguladas por la constitución del 2008 a demás hay que considerar los nuevos objetivos del plan nacional del buen vivir 2017-2021.

Constitución del 2008

El artículo catorce señala sobre que reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

El artículo quince indica que el estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la

Políticas del plan nacional del buen vivir

- Promover la redistribución de tierras, y el acceso equitativo a los medios de producción para incrementar la productividad, competitividad y calidad de la producción rural, considerando las ventajas competitivas y comparativas territoriales.
- Fomentar el trabajo y empleo digno en zonas rurales, potenciando las capacidades productivas, fortaleciendo el apoyo focalizado del Estado, impulsando el emprendimiento, el acceso a mercados y la asociatividad para fomentar organizaciones sociales productivas y eficientes, y garantizando precios justos y control del contrabando.
- Fomentar en zonas rurales el acceso a servicios de salud, educación, agua segura y saneamiento básico, pertinentes y de calidad.
- Garantizar la participación plural, con enfoque de género y énfasis en las organizaciones indígenas y campesinas, en el manejo sostenible de los recursos naturales y servicios ambientales.
- Impulsar la producción de alimentos suficientes y saludables, así como la existencia de mercados alternativos, que permitan satisfacer la demanda nacional con respeto a las formas de producción local y con pertinencia cultural.
- Fortalecer la participación de las agriculturas familiares y campesinas en los mercados de provisión de alimentos.

REFORMAS AGRARIAS DEL ECUADOR 2017

El Artículo uno indica que para los efectos de la presente Ley, entiéndase por actividad agraria toda labor de supervivencia, producción o explotación fundamentada en la tierra.

El Artículo dos menciona que los OBJETIVOS. La presente Ley tiene por objeto el fomento, desarrollo y protección integrales del sector agrario que garantice la alimentación de todos los ecuatorianos e incremente la exportación de excedentes, en el marco de un manejo sustentable de los recursos naturales y del ecosistema.

El Artículo tres.- describe las POLITICAS AGRARIAS.- El fomento, desarrollo y protección del sector agrario se efectuará mediante el establecimiento de las siguientes políticas:

- a) La capacitación integral al indígena, al montubio, al afro ecuatoriano y al campesino en general, para que mejore sus conocimientos relativos a la aplicación de los mecanismos de preparación del suelo, de cultivo, cosecha, comercialización, procesamiento y en general, de aprovechamiento de recursos agrícolas; Documento con posibles errores, digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen. No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario.
- b) La preparación al agricultor y al empresario agrícola, para el aprendizaje de las técnicas modernas y adecuadas relativas a la eficiente y racional administración de las unidades de producción a su cargo;

- c) De implementación de seguros de crédito para el impulso de la actividad agrícola en todas las regiones del país;
- d) La organización de un sistema nacional de comercialización interna y externa de la producción agrícola, que elimine las distorsiones que perjudican al pequeño productor, y permita satisfacer los requerimientos internos de consumo de la población ecuatoriana, así como las exigencias externas del mercado de exportación;
- e) La reconocimiento al indígena, montubio, afro ecuatoriano y al trabajador del campo, de la oportunidad de obtener mejores ingresos a través de retribuciones acordes con los resultados de una capacitación en la técnica agrícola de preparación, cultivo y aprovechamiento de la tierra o a través de la comercialización de sus propios productos, individualmente o en forma asociativa mediante el establecimiento de políticas que le otorguen una real y satisfactoria rentabilidad;
- f) Le da garantía a los factores que intervienen en la actividad agraria para el pleno ejercicio del derecho a la propiedad individual y colectiva de la tierra, a su normal y pacífica conservación y a su libre transferencia, sin la pérdida de la seguridad de la propiedad comunitaria ni más limitaciones que las establecidas taxativamente en la presente Ley. Se facilitará de manera especial el derecho de acceder a la titulación de la tierra. La presente Ley procurará otorgar la garantía de seguridad en la tenencia individual y colectiva de la tierra, y busca el fortalecimiento de la propiedad comunitaria orientada con criterio empresarial y de producción ancestral;
- g) Minimizar los riesgos propios en los resultados de la actividad agraria, estableciendo como garantía para la equitativa estabilidad de ella, una

política tendiente a procurar las condiciones necesarias para la vigencia de la libre competencia, a fin de que exista seguridad, recuperación de la inversión y una adecuada rentabilidad;

- h) EL estímulo a las inversiones y promoción a la transferencia de recursos financieros destinados al establecimiento y al fortalecimiento de las unidades de producción en todas las áreas de la actividad agraria especificadas en el artículo 1;
- i) La fijación de un sistema de libre importación para la adquisición de maquinarias, equipos, animales, abonos, pesticidas insumos agrícolas, así como de materias primas para la elaboración de estos insumos, sin más restricciones que las indispensables para mantener la estabilidad del ecosistema, la racional conservación del medio ambiente y la defensa de los recursos naturales;
- j) La protección al agricultor de ciclo corto que siembra productos de consumo interno, a fin de que exista confianza y seguridad en la recuperación del capital, recompensando el esfuerzo del trabajo del hombre de campo mediante una racional rentabilidad;
- k) Perfeccionamiento de la Reforma Agraria, otorgando crédito, asistencia técnica y protección a quienes fueron sus beneficiarios o aquellos que accedan a la tierra en el Documento con posibles errores, digitalizado de la publicación original. Favor verificar con imagen. No imprima este documento a menos que sea absolutamente necesario.

CAPITULO II DE LOS MEDIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

El Artículo cuatro.- CAPACITACIÓN.- El Ministerio de Agricultura y Ganadería deberá arbitrar las medidas para que en la infraestructura física existente en las áreas rurales del país, y en las del Ministerio de Educación y Culturas, se desarrollen, cursos prácticos para indígenas, montubios, afro ecuatorianos y campesinos en general, relativos a la preparación del suelo, selección de semillas, cultivo, fumigación, cosecha, preservación, o almacenamiento y comercialización de productos e insumos agrícolas, en orden a mejorar sus niveles de rendimiento en cantidad y calidad.

El Artículo cinco.- PLANES DE CAPACITACION.- El Ministerio de Agricultura y Ganadería deberá, en el plazo improrrogable de seis meses contados a partir de la promulgación de esta Ley, poner en marcha un programa nacional de capacitación y transferencia de tecnología que incluya además la potenciación e innovación de los conocimientos y técnicas ancestrales.

Objetivo del consumidor

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

Según el Artículo dos.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por Anunciante. Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

- ❖ El Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.
- ❖ El Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.
- ❖ El Derecho de Devolución.- Facultad del consumidor para devolver o cambiar un bien o servicio, en los plazos previstos en esta Ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente, sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.
- ❖ La Especulación.- Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo, o la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios al productor o de precios al consumidor.
- ❖ La Información Básica Comercial.- Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación del servicio.

- ❖ La Oferta.- Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.
- ❖ El Proveedor.- Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.
- ❖ La Publicidad.- La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.
- ❖ La Publicidad Abusiva.- Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.
- ❖ La Publicidad Engañosa.- Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los

bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

- ❖ Los Servicios Públicos Domiciliarios.- Se entienden por ser servicios prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares.
- ❖ Los Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- ❖ Los Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- ❖ Los Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.
- ❖ Los Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

El Artículo tres.- Menciona los Derechos y Obligaciones Complementarias.- Los derechos y obligaciones establecidas en la presente ley no excluyen ni se oponen a aquellos contenidos en la legislación destinada a regular la

protección del medio ambiente y el desarrollo sustentable, u otras leyes relacionadas.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Según el Artículo cuatro.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1) Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- 2) Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
- 3) Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- 4) Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;
- 5) Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

- 6) Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- 7) Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- 8) Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- 9) Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
- 10) Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
- 11) Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;
- 12) Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Variables de la investigación.

Variable de la dependiente.

Ventas: la relación que se conlleva con los clientes en el servicio que se brinda y los medios que se utiliza y son necesarios, para obtener una buena satisfacción.

Tenemos que darnos cuenta la cantidad de clientes que se atiende durante el día y el mes, hay una cantidad de 6 vendedores, 1 gerente, 1 bodeguero.

Variable independiente

Proceso de reclutamiento y selección: hay que tener un buen reclutamiento para la hora de seleccionar al personal, no haya inconveniente para la contratación del personal que se busca.

Definiciones Conceptuales

Estas variables nos permiten investigar el proceso y procedimiento del reclutamiento y selección y las ventas, nos ayuda a tener ideas claras de lo que conceptualmente necesitamos saber al respecto de la investigación para una buena aceptación en el proceso y procedimiento de la selección del personal para la empresa.

Cuyas variables identificadas en la investigación nos ayuda a tener un buen desarrollo en el plano teórico que le atribuye a cada una con el fin de cumplir con los objetivos específicos, al momento de un buen procedimiento y a la hora de seleccionar al personal es necesaria el estudio y capacidad del

departamento de talento humano para realizar un buen proceso de selección por otra parte se señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación por las cuales las variables identificadas en el estudio indicarán en forma directa que se debe observar o medir el proyecto de investigación para poder tener claro el tema a estudiar y poder darle una solución al problema.

GLOSARIO Y TÉRMINOS CONCEPTUALES

Bajo rendimiento laboral: está asociada al vínculo existente entre los medios que se utilizan para obtener algo y el resultado que se logra finalmente.

Productividad: la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales.

Administración: hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones.

Ineficiente: Que no es capaz de realizar o cumplir adecuadamente una función.

Assessment Center: Los assessment centers o centros de selección consisten en asignar una serie de ejercicios en donde se prueban las habilidades y los atributos personales de los candidatos requeridos para una vacante laboral específica.

Procedimiento: es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

Biodata: detalles sobre la vida, el trabajo y los logros de alguien.

CV's: Concurrent Versions System (Sistema Concurrente de Versiones). Sistema que permite a varios desarrolladores trabajar de manera simultánea y asíncrona en la programación de un mismo software facilitando la sincronización y minimizando las colisiones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa SEMAMSA S.A es familiar, su fundador es el ING. ANTONIO MALCA VEL. Por la cual inician sus actividades en el año 1992, sus actividades comenzaron con las reparaciones de vías, contando con solo unas cuantas maquinarias pesadas las cuales eran: 3 tractores, 3 retro, 2 rodillos, 1 payloader, 1 motoniveladora.

En el año 2014, incorporamos nuevas actividades como la agronomía, comenzando con el mango luego el verde y el cacao. Ahora solo contamos con dos productos que son mango y cacao a los cuales le hemos sacado provecho en estos últimos años.

Es importante señalar que la visión de la empresa es continuar creciendo como hasta ahora manteniendo una fidelidad con nuestros clientes.

Misión

Nos mantenemos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores logrando la excelencia en atención y servicio así como en la calidad de nuestros productos para una buena relaciones de confianza a largo plazo con cada uno de nuestros clientes quienes nos garantizan su presencia en el mercado competitivo.

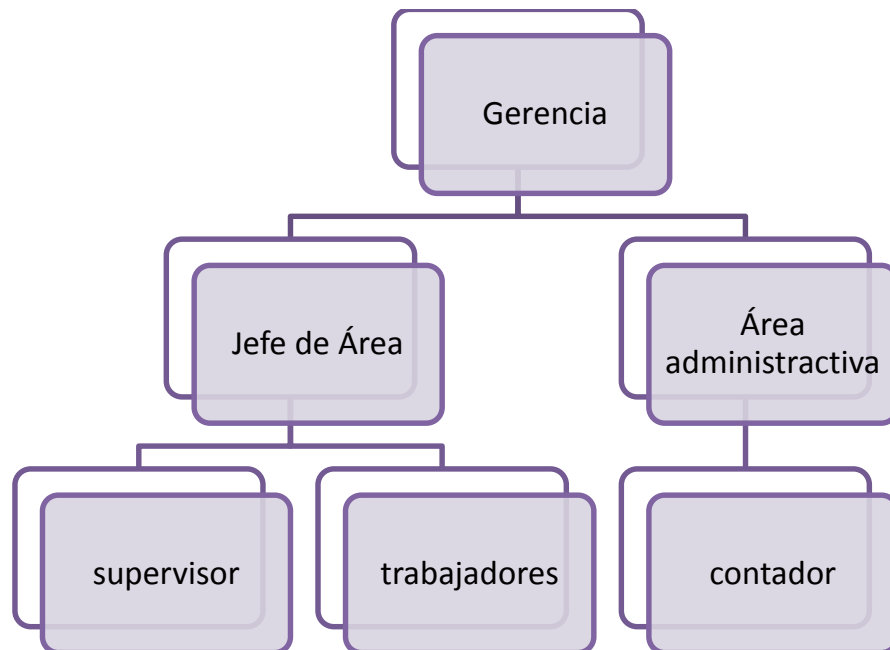
Visión

Ser una empresa líder en su rama logrando la permanencia con experiencia y calidad a nivel nacional al exportar nuestros productos dentro y fuera del país manteniendo un continuo crecimiento a lado de nuestros clientes amigos y consumidores de nuestros productos de calidad.

Objetivo

Nuestro objetivo principal es lograr una mejora en nuestros servicios con el fin de asegurar una entrega a tiempo, con asesoramiento y responsabilidad.

Gráfico 7: Estructura Organizativa



Fuente: elaboración propia

Tabla 1: Plantilla total de trabajadores.

Área de gerencia	3
Departamento de contabilidad	2
Departamento de Talento Humano	2
Compras	2
Bodega	5
Producción	25
Total	39

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Clientes, y competidores más importantes.

Clientes	Gran cacao , Dura exporta
Competidores	La chola , bonanza , la flora

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: Principales productos o servicios

Productos	Cacao , mangos
Servicios	Exportación

Fuente: elaboración propia

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores.

Periodo 2016

Tabla 4: Producción de mangos

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Plan	2000	1500	850	800	
Producción	2500	1300	750	800	5350
Cantidad de trabajadores	70	70	60	60	

Fuente: elaboración propia

Tabla 5: Producción de cacao

	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Total
Plan	3000	2500	1800	1200	1000	
Producción	3900	3000	1700	1000	900	10500
Cantidad de trabajadores	70	70	60	60	50	

Fuente: elaboración propia

Periodo 2017

Tabla 6: Producción de mangos

	Octubre	Noviembre	Total
Plan	2500	2000	
Producción	2800	2200	5000
Cantidad de trabajadores	70	70	

Fuente: elaboración propia

Tabla 7: Producción de cacao

	Noviembre	Total
Plan	3200	
Producción	3500	3500
Cantidad de trabajadores	70	

Fuente: elaboración propia

DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El propósito de la investigación es ayudar a recolectar toda la información necesaria, para poder indagar los objetivos de la empresa que contribuyan para dar solución al problema encontrado y destacar las causas y aplicar las diferentes técnicas de un sistema de gestión de calidad, nuestro estudio no pretende tratar variables para analizar la consecuencias de esta acción el análisis por nuestra parte será de manera natural o sea observar las variables en sus contesto natural.

Tipos de investigación

Según el nivel de conocimiento científico (descriptivo, explicativo, correlacionar) al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar. También se tendrán en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas con anterioridad.

Investigación Descriptiva

Este tipo de experimentos es generalmente usado por los antropólogos, psicólogos y científicos sociales para observar comportamientos naturales sin que estos sean afectados de ninguna forma. También es empleado por los investigadores de mercadeo para evaluar los hábitos de los clientes, o por las empresas que desean juzgar la moral del personal. Sin embargo, los resultados de una investigación descriptiva no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva o para refutar una hipótesis pero, si las limitaciones son comprendidas, pueden constituir una herramienta útil en muchas áreas de la investigación científica. (Shuttleworth, 2008)

Investigación Explicativa

Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables. El siguiente paso, corresponde a la investigación explicativa, la que explica todos los elementos del fenómeno investigado.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas. (ALFARO, 2017)

Investigación de campo

Por su parte, los especialistas en el área investigativa han coincidido en señalar a la Investigación de Campo como el proceso en donde se usan los mecanismos investigativos, a fin de aplicarlos en el intento de comprensión y solución de algunas situaciones o necesidades específicas. De esta forma, la Investigación de Campo se caracterizaría principalmente por la acción del investigador en contacto directo con el ambiente natural o las personas sobre quienes se desea realizar el estudio en cuestión.

En consiguiente, el investigador entra en contacto directo con el objeto de estudio, a fin de recopilar los datos y la información necesaria, que será posteriormente analizada y sopesada, en búsqueda de respuestas, conclusiones o incluso de la planificación de nuevos estudios, que den como resultado un mejor entendimiento del fenómeno abordado. (El pasante , 2016)

Investigación experimental

La investigación experimental consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular. Se trata de un experimento porque precisamente el investigador provoca una situación para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esa variable, y su efecto en las conductas observadas. El investigador maneja deliberadamente la variable experimental y luego observa lo que sucede en situaciones controladas. (Debold B. Van Dalen & William J. Meyer., 2006)

Investigación correlacional

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como las siguientes: ¿aumenta la autoestima del paciente conforme transcurre una psicoterapia orientada a él?, ¿a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto de las tareas laborales?, ¿existe diferencia entre el rendimiento que otorgan las acciones de empresas de alta tecnología computacional y el rendimiento de las acciones de empresas pertenecientes a otros giros con menor grado tecnológico en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires?, ¿los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor cosmopolitanismo que los campesinos que la adoptan después?, ¿la lejanía física entre las parejas de novios tiene una relación negativa con la satisfacción en la relación? (Dr. Roberto Hernandez Sampieri, Dr. Carlos Fernandez Collado, & Dra. Pilar Baptista Lucio, 2006)

Según su diseño

Cuando se inicia el capítulo de la metodología lo primero que se encuentra el investigador es la definición del tipo de investigación que desea realizar. La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo. En general determina todo el enfoque de la investigación influyendo en instrumentos, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados. (Ferrer , 2010)

LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Característica de la población

Concepto de población.- es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (WIGODSKI, 2010)

Tabla 8: Cuadro por población

Ítem	Informantes	Población
1	Área de gerencia	3
2	Departamento de contabilidad	2
3	Departamento de talento humano	2
4	Compras	2
5	Bodega	5
6	Producción	25

TOTAL:	39
---------------	----

Fuente: Elaboración propia.

Elaborado por: Paredes Bedoya Joselyn

Concepto de muestra.- la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. (WIGODSKI, 2010)

Tipo de muestra

Muestra probabilística

Muestreo aleatorio simple: Se define la población y se confecciona una lista de todos los individuos, se concreta el tamaño de la muestra y se extraen al azar los elementos. (Bolaños Rodríguez, 2012)

Muestreo con reemplazo: Es aquel en que un elemento puede ser seleccionado más de una vez en la muestra para ello se extrae un elemento de la población se observa y se devuelve a la población, por lo que de esta forma se pueden hacer infinitas extracciones de la población aun siendo esta finita. (Bolaños Rodríguez, 2012)

Muestreo sin reemplazo: No se devuelve los elementos extraídos a la población hasta que no se hallan extraídos todos los elementos de la población que conforman la muestra. (Bolaños Rodríguez, 2012)

Muestreo no probabilística.

Muestreo Intencional: Se eligen los individuos que se estima que son representativos o típicos de la población. Se sigue el criterio del experto o el investigador. Se seleccionan a los sujetos que se estima que puedan facilitar la información necesaria. (Bolaños Rodríguez, 2012)

Tabla 9: Tamaño de la muestra

Ítem	Estrato	Muestra
1	Gerente	1
2	Producción	25
TOTAL:		26

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Paredes Bedoya Joselyn

Métodos y técnicas

Método de observación

Empírico

Técnicas e instrumentos

Encuesta.- La encuesta es el método más utilizado en la investigación de ciencias sociales. A su vez, ésta herramienta utiliza los cuestionarios como medio principal para conseguir información. Ésta hace referencia a lo que las personas son, hacen, piensan, opinan, sienten, esperan, desean, quieren u

odian, aprueban o desaprueban, o los motivos de sus actos, opiniones y actitudes. (Marta Alelú Hernández, Sandra Cantín García, Nuria López Abejón, & Marina Rodríguez Zazo, 2016)

Entrevista.- La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando. (Prof: Javier Murillo Torrecilla, 2016)

FORMATO DE LA ENCUESTA



OBJETIVO DE LA ENCUESTA: es determinar cómo se está aplicando el reclutamiento y selección del personal en la empresa SEMANA S.A y si es necesario implementar una propuesta de mejora de la misma.

DATOS GENERALES

Nº /

GENERO: Femenino Masculino

EDAD: 18-22 23-27 28-32 33-37

38-42 45 en adelante

NIVEL DE EDUCACION TIEMPO DE TRABAJO

PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIOR

1.- ¿Se siente conforme trabajando en la empresa?

A) Inconforme B) Regular C) Conforme

2.- ¿Cuenta con capacitación adecuada por parte de la empresa?

A) Si B) No

3.- ¿Cada que tiempo los capacita?

A) 3 a 6 meses B) 9 a 12 meses

4.- ¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad?

a) Si b) No

5.- ¿En general como trabajador le parece bueno el sector administrativo de la empresa?

A) Insatisfecho B) Regular C) Poco D) Satisfecho

6) ¿Cómo considera usted la relación con su jefe inmediato?

A) Regular B) Buena C) Mala

7.- ¿Actualmente como considera su desempeño laboral?

A) Malo B) Bueno C) Regular

8.- ¿Se siente cómodo con su horario de trabajo?

A) Si B) No

9) ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?

A) Si B) No

10) ¿Las incidencias que ocurren dentro de la empresa se solucionan eficazmente?

A) A veces B) Muy poco C) Con satisfacción

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se dará a conocer los análisis de investigación con el fin de analizar las condiciones de trabajo que pueden dar problemas en la empresa, los datos se obtuvieron gracias al jefe inmediato de la empresa.

Para realizar este análisis se juntaron las variables dependiente e independiente se desarrollaron las respectivas preguntas para la encuesta, para obtener los resultados de la mala deficiencia del reclutamiento y selección del personal con estos datos poder contribuir con la creación de técnica nuevas e innovadora para una gestión de éxitos en la empresa SEMAMSA S.A.

La encuesta se realizó a los colaboradores de la empresa se demuestra aplicando los siguientes se eligieron algunos métodos, en lo que respecta a la investigación fue la descriptiva y explicativa además para la muestra se escogió el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que el complemento de todos estos métodos aplicado nos llevaron a la situación real del problema que se presenta en la empresa antes indicada. A continuación se presenta los cuadros y gráficos con su respectivos análisis e interpretación para dar a conocer los resultados obtenidos.

APLICACIÓN A LAS TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS

ENCUESTA

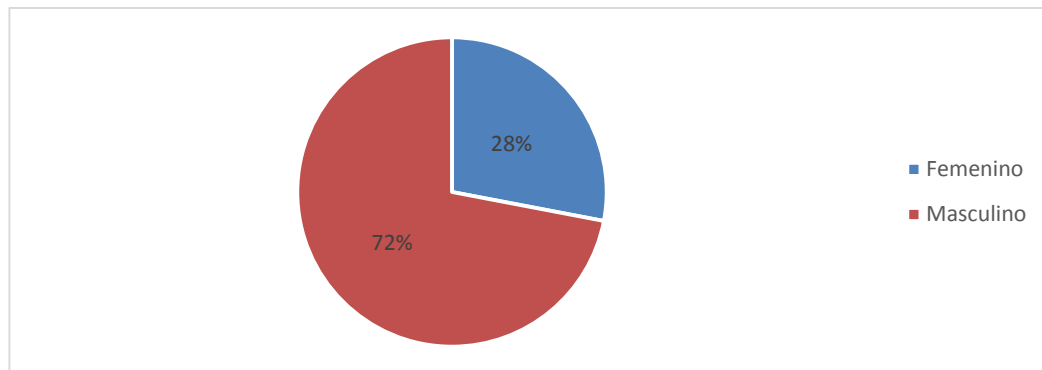
Datos Personales

Tabla 10: Géneros.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Femenino	7	28%
Masculino	18	72%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8: Verificación de Géneros



Fuente: Elaboración propia

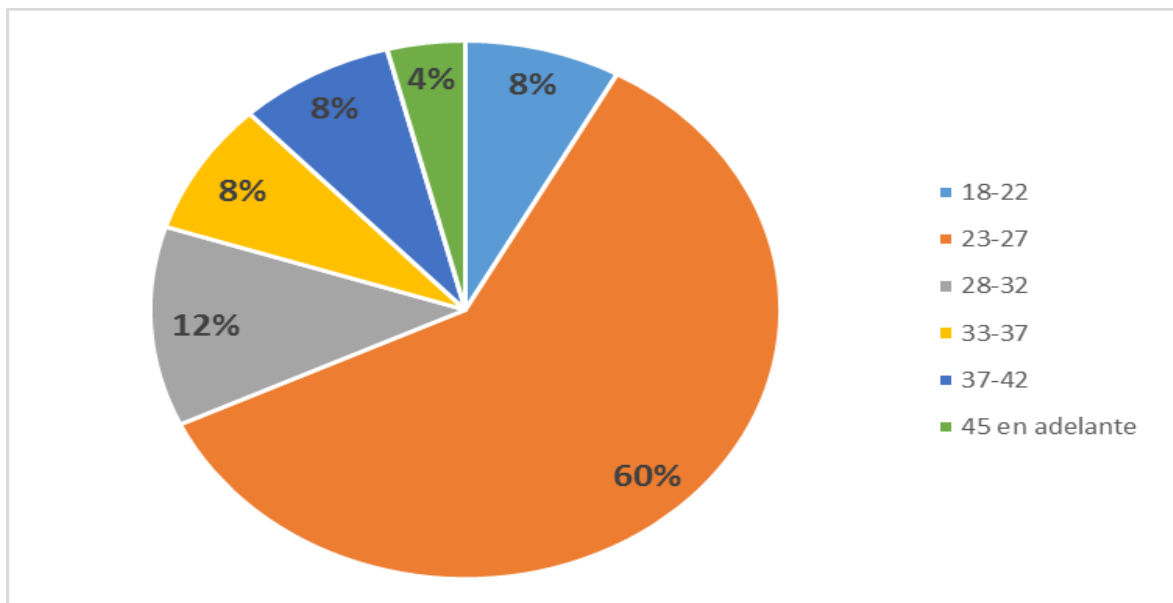
Se observa que las mayorías de la encuestas aplicadas a los diferentes usuarios en representación de la empresa SEMANSA S.A, del sexo masculino que representa el 72% del total de 25 personas tomadas como muestra para el estudio de nuestra investigación mientras que el 28% representa al género femenino lo cual significa que en determinados días de servicios que extiende la mayor afluencia de sus usuarios son de géneros masculinos.

Tabla 11: Edades

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
18-22	2	8%
23-27	15	60%
28-32	3	12%
33-37	2	8%
37-42	2	8%
45 en adelante	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9: Control de Edades



Fuente: Elaboración propia

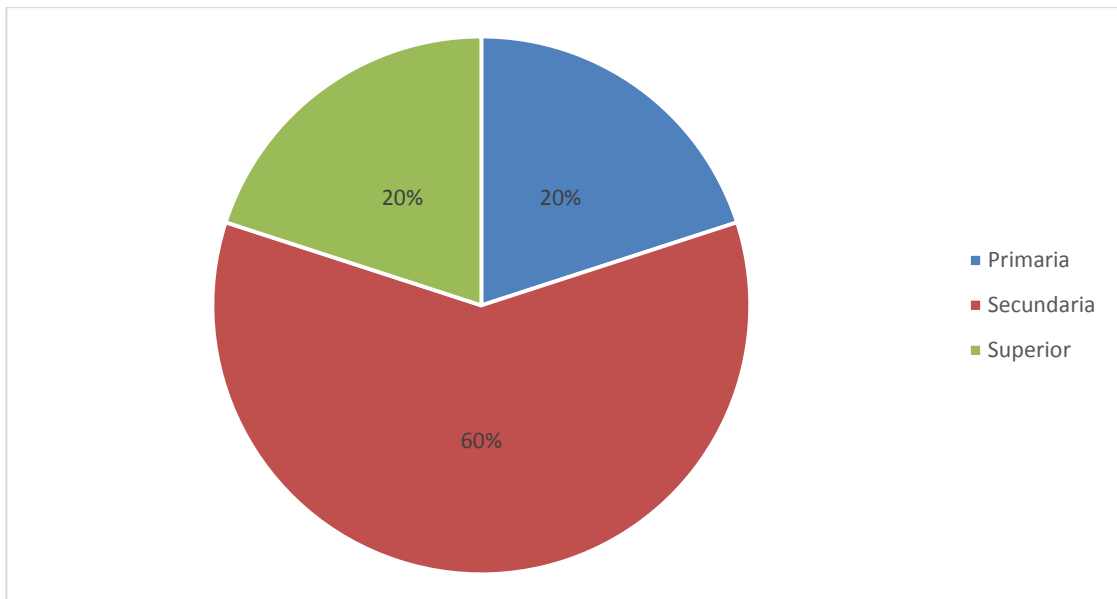
De las 25 personas encuestadas como colaboradores de la empresa SEMANSA S.A. se encuentra que el 60% de ellas en su mayoría están entre el rango de 23 a 27 años distribuidas entre el sexo masculino y femenino seguido luego de las edades de 28 a 32 años las cuales representan un 12% de su afluencia y apenas el 4% están representadas por personas veteranas de 50 a 70 años.

Tabla 12: Nivel de Educación

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Primaria	3	20%
Secundaria	9	60%
Superior	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10: Verificación de Nivel de Educación



Fuente: Elaboración propia

Se observa que de las 25 personas que laboran dentro de la empresa, el 60% entre hombres y mujeres a culminado la secundaria y están entre el rango de 18 a 25 años de edad por lo tanto que entre el 20% se encuentra personas que han culminado la primaria o haber culminado el nivel superior en esto están entre las edades de 25 a 40 años de edad.

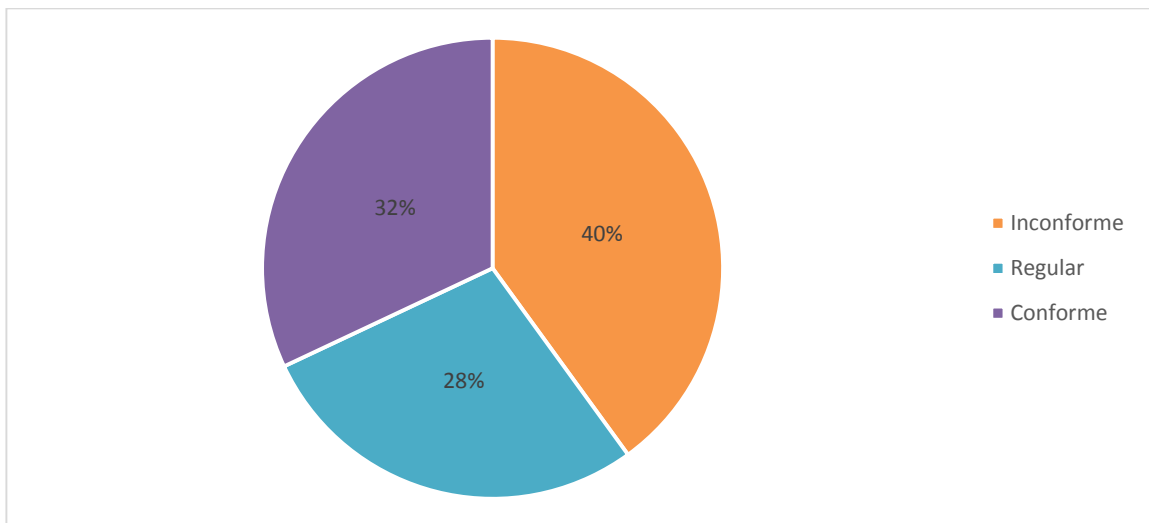
1. ¿Se siente conforma trabajando en la empresa?

Tabla 13: Conformidad de Trabajadores.

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Inconforme	10	40%
Regular	7	28%
Conforme	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11: Conformidad de Trabajadores.



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar y apreciar que existen varios criterios entre las personas encuestadas por la cual se puede observar que el 40% de ellos señalan que están inconforme en la empresa ya que el 32% están conforme a las políticas de la empresa por lo tanto el 28% están regular al sistema de la empresa.

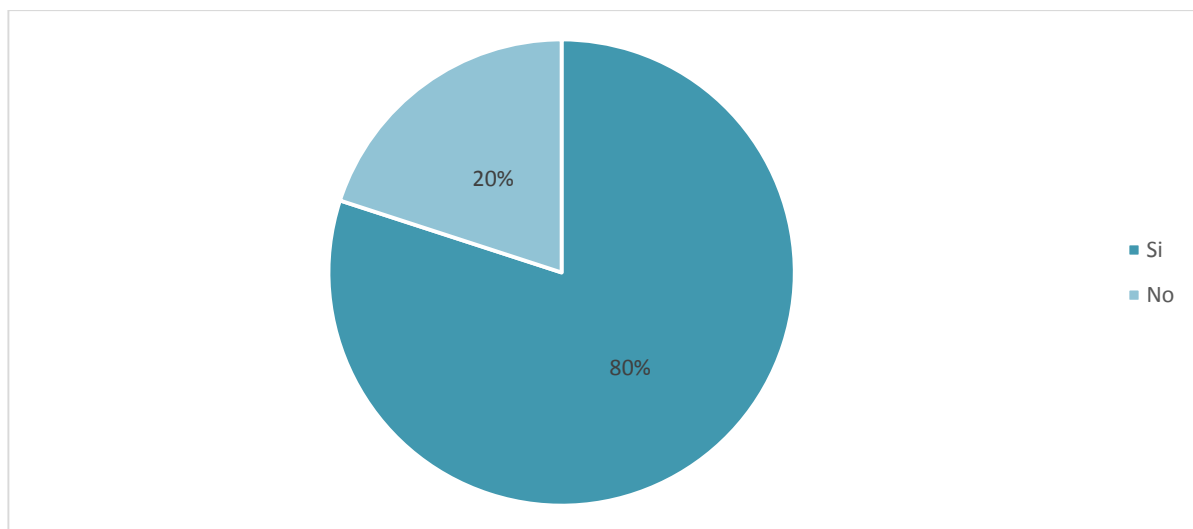
2. ¿Cuenta con capacitación adecuada por parte de la empresa?

Tabla 14 : Capacitación Adecuada

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12: Capacitación Adecuada



Fuente: Elaboración propia

En este cuestionamiento de la pregunta clave ya que al efectuar la encuesta entre los colaboradores de la empresa SEMANSA S.A. se encontró que el 80% de las personas tiene una buena capacitación adecuada para el mejoramiento en la empresa y del buen vivir ya que el 20% dicen no tener una buena capacitación.

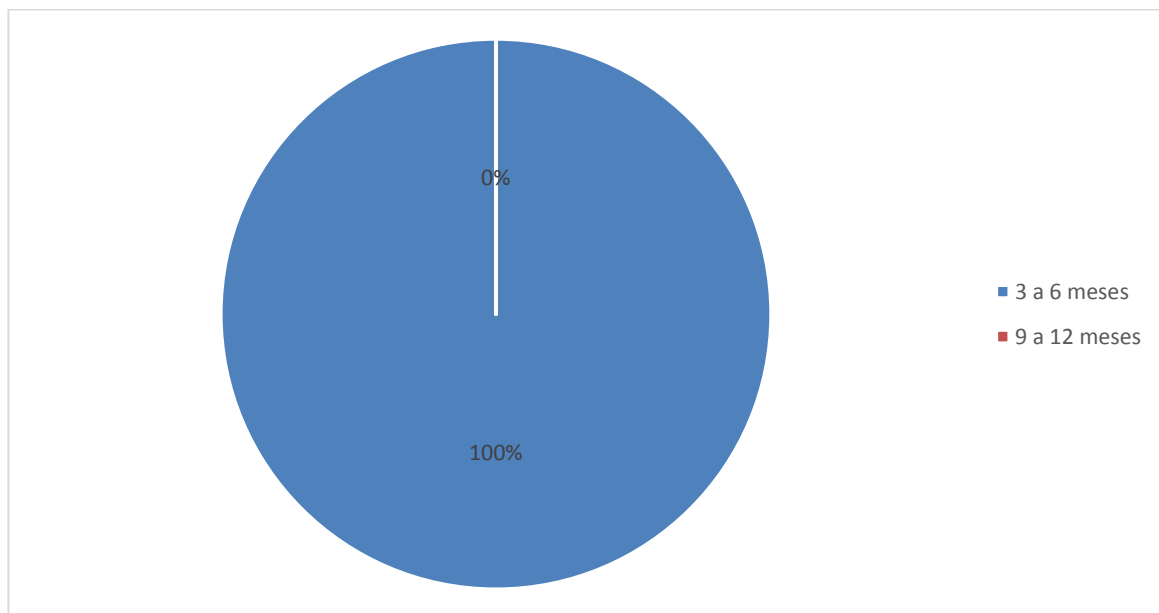
3. ¿Cada que tiempo los capacitan?

Tabla 15: Procedimiento de la Capacitación

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
3 a 6 meses	25	100%
9 a 12 meses	0	0%
total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Procedimiento de la Capacitación



Fuente: Elaboración propia

En lo que podemos observar de los colaboradores encuestados de la empresa, el 100% ya que tienen un procedimiento de una buena capacitación que es de 3 a 6 meses. Consecutiva.

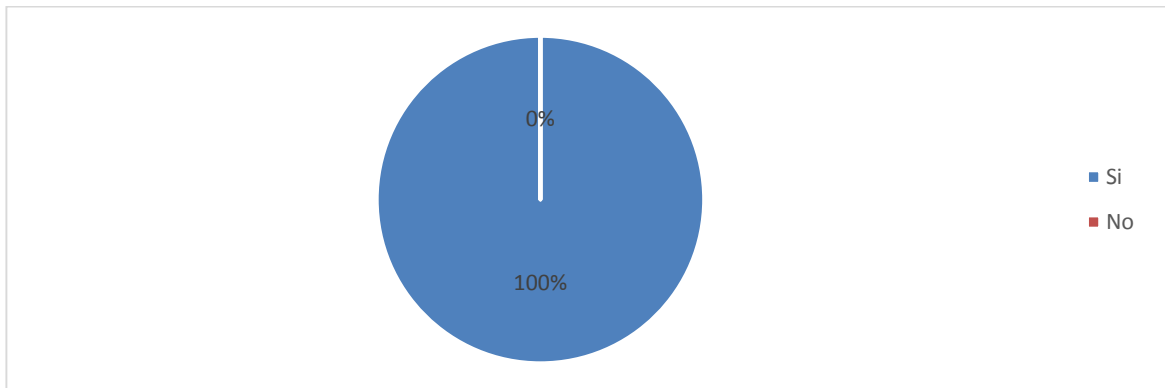
4. ¿La empresa constantemente les recuerda las normas de seguridad?

Tabla 16: Recordatorio de las Normas de Seguridad

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
total	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14: Recordatorio de las Normas de Seguridad



Fuente: Elaboración propia

En este proceso de evaluación de los colaboradores de la empresa SEMANSA S.A. se les recuerda paso a paso las buenas normas de seguridad para el cuidado de cada persona que se encuentra laborando en la empresa por la cual tiene un 100% de las personas encuestadas equivalente a las 25 personas que laboran en la empresa entre hombres y mujeres.

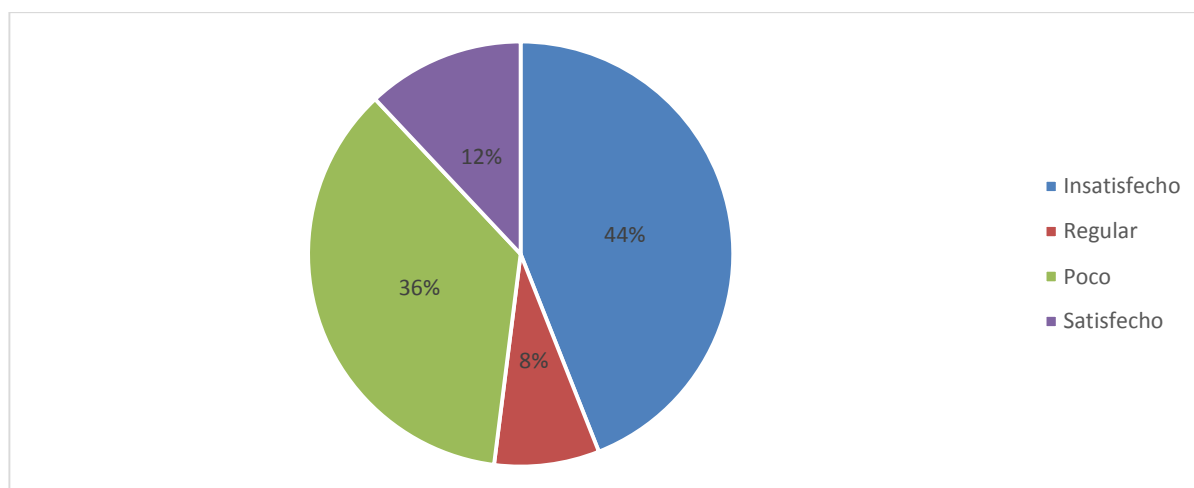
5. ¿En general como trabajador le parece bueno el sector administrativo de la empresa?

Tabla 17: Sector administrativo

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Insatisfecho	11	44%
Regular	2	8%
Poco	9	36%
Satisfecho	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15: Sector administrativo



Fuente: Elaboración propia

En este procedimiento podemos evidenciar que en relación a la pregunta anterior definidas por los colaboradores de la empresa observa que el 44% en su mayoría de las 25 personas encuestadas no consideran un buen sector administrativo ya que el 36%, 12% y 8% deberían mejorar aún más un buen procedimiento en el área administrativo.

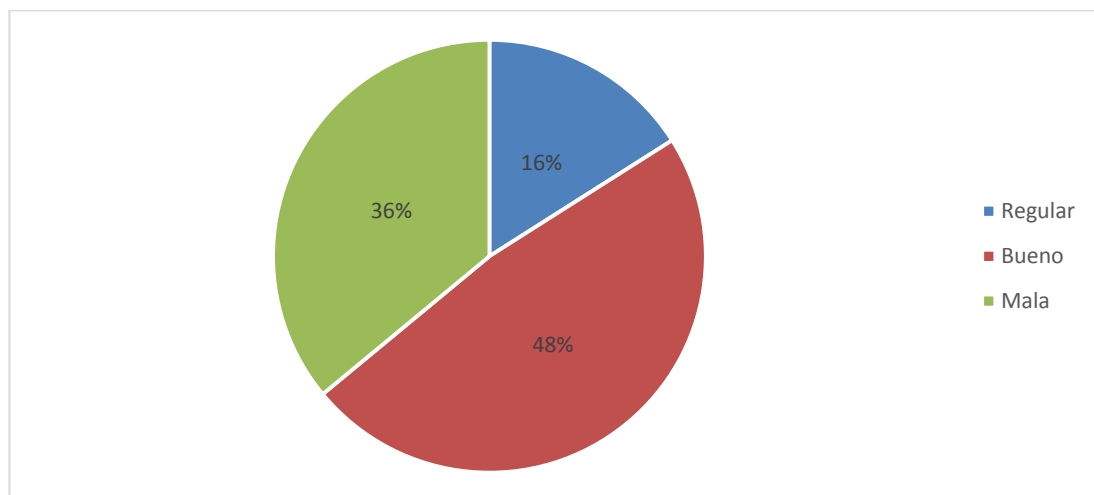
6. ¿Cómo considera usted la relación con su jefe inmediato?

Tabla 18: Relación de los trabajadores y el jefe inmediato

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Regular	4	16%
Bueno	12	48%
Mala	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16: Relación de los trabajadores y el jefe inmediato



Fuente: Elaboración propia

De las 25 personas encuestadas el 48% de ellas manifiestan una buena relación con el jefe inmediato ya que entre el 36% tienen una mala relación con el jefe inmediato por la cual mediante el 16% tiene una regularidad de una buena relación con su jefe.

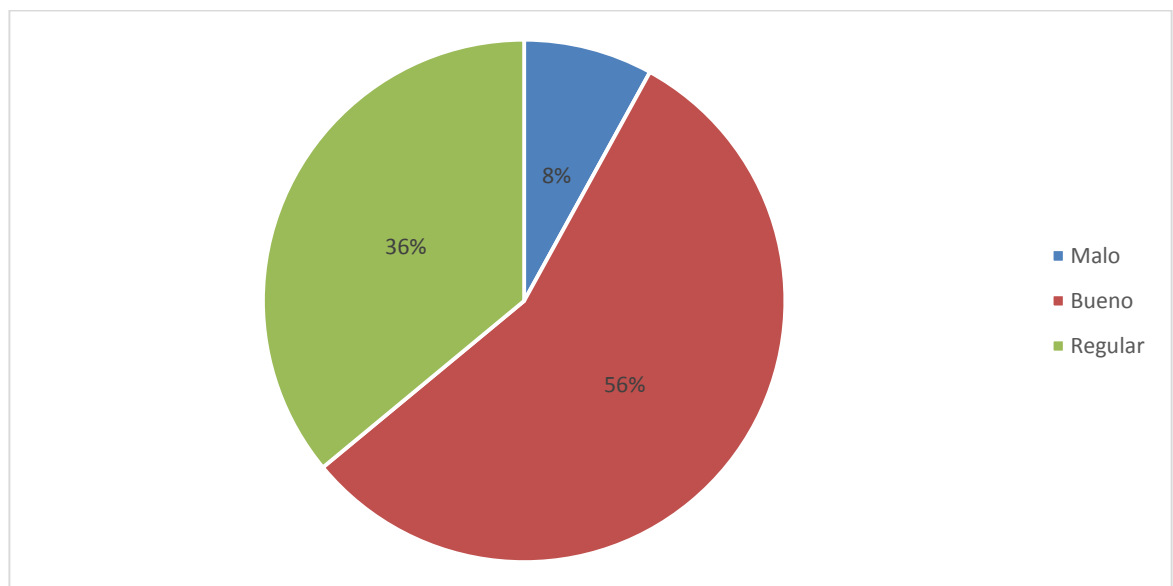
7. ¿Actualmente como considera su desempeño laboral?

Tabla 19: Desempeño Laboral

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Malo	2	8%
Bueno	14	56%
Regular	9	36%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17: Desempeño Laboral



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que existen varios criterios divididos en los encuestados por lo que se observa que el 56% de ellos señalan un buen desempeño laboral por lo cual 36% desempeñan una regularidad en el trabajo además que el 8% no son buenos en el área laboral para la empresa.

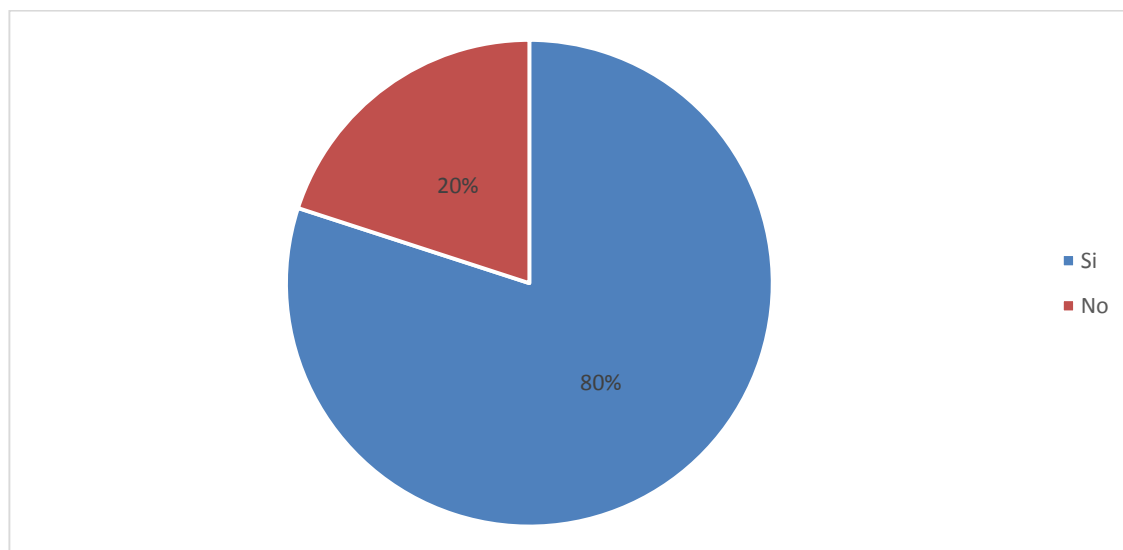
8. ¿Se siente cómodo con su horario de trabajo?

Tabla 20: Comodidad del horario de trabajo

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18: Comodidad del horario de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Con la presente pregunta se trata de dar una oportunidad para el mejoramiento de un buen procedimiento laboral ya que el 80% contienen una buena relación laboral y el 20% no tienen una buena conformidad en la hora laboral.

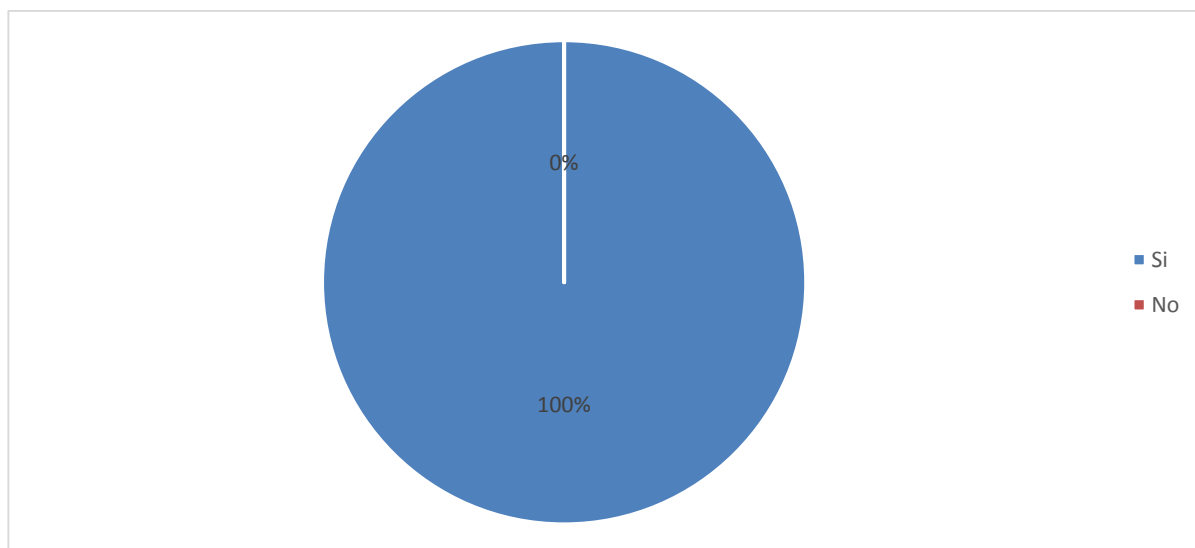
9. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?

Tabla 21: Reconocen su Trabajo

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19: Reconocen su Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que existen varios criterios entre las 25 personas encuestadas por el buen procedimiento y elaboración de un buen trabajo al 100% por cual tiene un buen reconocimiento por sus jefes inmediatos.

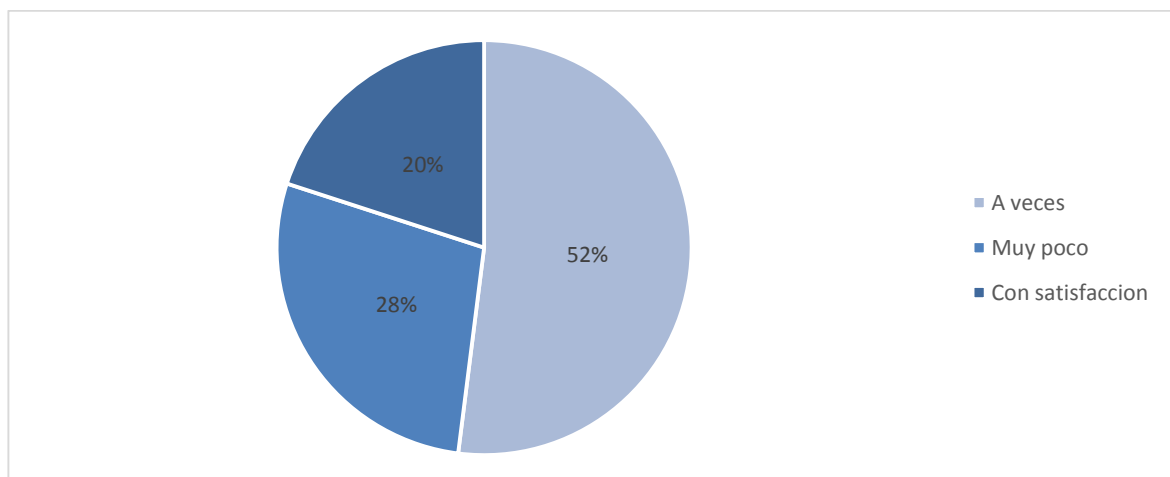
10. ¿Las incidencias que ocurren dentro de la empresa se solucionan eficazmente?

Tabla 22: Incidencias dentro de la empresa

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje
A veces	13	52%
Muy poco	7	28%
Con satisfacción	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20: Incidencias dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia

En este procedimiento podemos observar que el 52% de los colaboradores que están en la empresa SEMANSA S.A. tienen a dar muy poca satisfacción y solución de mejora en la empresa ya que entre el 28% y 20% dan una buena satisfacción de un buen mejoramiento, solución y desempeño en la empresa.

PLAN DE MEJORA

Tabla 23: Plan de mejora

Objetivo	Actividad	Acciones	Responsable	Tiempo	Costos
Mejorar el procedimiento de reclutamiento y selección del personal	Definir objetivos de acuerdo a las vacantes a ocupar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las necesidades del puesto ofertado. 2. Identificar las características de las personas que ocupan la vacante. 3. Establecer los objetivos de acuerdo a las actividades a realizar. 	Jefe de Recursos Humanos	48 horas	No representa costos adicionales a la empresa
	Contratar personal que cumpla los objetivos propuestos en las vacantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación de personas con amplios conocimientos y experiencia en la vacante ofertada. 	Jefe de Recursos Humanos Supervisores	48 horas	No representa costos adicionales a la empresa
	Implementar pruebas de conocimientos técnicos que cubran las metas de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar pruebas de conocimientos específicos sobre la vacante ofertada para identificar las necesidades a cubrir por el personal seleccionado. 	Jefe de Recursos Humanos Supervisores.	10 horas	\$20 - \$50

Objetivo	Actividad	Acciones	Responsable	Tiempo	Costos
Eleva la productividad de los empleados	Trabajar con programas basados en metas	1. Desarrollar horarios para los trabajadores 2. Establecer metas de ventas semanales y mensuales 3. Incentivar al cumplimiento de las ventas	Supervisores	Semanal y mensual	\$20 - \$100
	Planificar las diferentes actividades a realizar durante determinado tiempo	1. Planificar las jornadas de trabajo 2. Desarrollar un cronograma de actividades para cada trabajador	Supervisores	Semanal y mensual	No representa costos para la empresa
Disminuir la rotación del personal	Buen procedimiento de selección de personal	1. Desarrollar una selección de personal de acuerdo con los objetivos de las vacantes ofertadas 2. Dar a conocer las responsabilidades del puesto laboral	Jefe de Recursos Humanos	Semanal y mensual	No representa costos para la empresa
	Control de actividades	1. Supervisar las actividades a realizar	Supervisores	Diario	No representa costos para la empresa

Conclusiones

El proceso de reclutamiento y selección de personal fue fundamentado teóricamente para rescatar los temas principales en el manejo del recurso humano para la incorporación de nuevos talentos dentro de una empresa de manera que alcance los objetivos establecidos por las vacantes ofertadas.

Se diagnosticó que el proceso con el cual la empresa SEMANSA S.A realiza el reclutamiento y selección del personal posee diversas variables que afectan la satisfacción del cliente al momento de la compra, se destaca la pronta incorporación de personal para cubrir una vacante sin haber pasado por un proceso en donde se constaten sus conocimientos previos para el puesto a ocupar.

Se presenta un plan de mejora en el cual busca optimizar el actual proceso de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de evitar la alta rotación de personal y mejorar la productividad de los empleados para que se eleven las ventas y se satisfaga al cliente.

Recomendaciones

Desarrollar el plan de mejora propuesto para el proceso de reclutamiento y selección de personal con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores y elevar las ventas dentro de la empresa SEMANSA S.A.

Controlar y coordinar las actividades a realizar en determinado tiempo para evitar el bajo interés dentro del área laboral debido al desconocimiento de pasos a seguir y poder alcanzar las metas y objetivos propuestos por la empresa en base a su talento humano.

Disminuir la rotación del personal a través de incentivos que se vean acompañados del cumplimiento de los diferentes objetivos que fueron propuestos para los puestos de trabajo que componen a la empresa SEMANSA S.A.

Bibliografía

ALFARO, C. (2017).

http://www.academia.edu/7377686/Investigaci%C3%B3n_correlacional_e_investigaci%C3%B3n_explicativa. Obtenido de http://www.academia.edu/7377686/Investigaci%C3%B3n_correlacional_e_investigaci%C3%B3n_explicativa.

BAYO, & MERINO. (2002).

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf.

Bibliatodo Diccionario. (2017). <https://www.bibliatodo.com/Diccionario-biblico/proceso>.

Obtenido de <https://www.bibliatodo.com/Diccionario-biblico/proceso>.

blogspot. (s.f). <http://recursoshumanosantecedentesyeolucion.blogspot.com/2016/06/423-elementos-y-proceso-de-seleccion.html>. Obtenido de

<http://recursoshumanosantecedentesyeolucion.blogspot.com/2016/06/423-elementos-y-proceso-de-seleccion.html>.

Bolaños Rodríguez, E. (Enero de 2012).

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14620>. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14620>.

CABRERA , & ESPIN. (1986).

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>. Obtenido de <http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>.

Chiavenato . (1993). <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>.

Chiavenato. (1993). <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>.

Chiavenato. (SEPTIEMBRE de 2002). <https://es.slideshare.net/effyfuenmayor/reclutamiento-de-personal-39049869>. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/effyfuenmayor/reclutamiento-de-personal-39049869>.

Chiavenato. (2011).

file:///C:/Users/ADRI/Desktop/adriana%20tesis/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf. Obtenido de file:///C:/Users/ADRI/Desktop/adriana%20tesis/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf.

- Chiavenato, I. (2011). administracion de recursos humanos. En I. Chiavenato, *El capital humano de las organizaciones* (págs. 132-135). 9na.
- CUERVO , G. (1994). <https://es.slideshare.net/effyfuemayor/reclutamiento-de-personal-39049869>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/effyfuemayor/reclutamiento-de-personal-39049869>.
- David Wug, M. (Octubre de 2006). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1823.pdf. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1823.pdf.
- Debold B. Van Dalen, & William J. Meyer. (21 de SEPTIEMBRE de 2006). <https://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigaci-n-experimental.php>. Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/092201-la-investigaci-n-experimental.php>.
- definicion de ventas. (s.f). <http://conceptodefinicion.de/venta-2/>. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/venta-2/>.
- DESSLER. (2001). http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf.
- DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (S.F). <http://dle.rae.es/?id=UVZCH0c>. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=UVZCH0c>.
- Dr. Roberto Hernandez Sampieri, Dr. Carlos Fernandez Collado, & Dra. Pilar Baptista Lucio. (abril de 2006). https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510695555&Signature=l4QqGvGMi2DvvUqEDOQJO9yEfas%3D&response-content-disp. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1510695555&Signature=l4QqGvGMi2DvvUqEDOQJO9yEfas%3D&response-content-disp.
- Dunnette . (1974). <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-las-organizaciones/>.

- El pasante . (23 de ABRIL de 2016). <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo/>. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/la-investigacion-de-campo/>.
- ELVIRA , & DAVILA . (7 de ENERO de 2005). <http://www.redalyc.org/html/433/43300504/>. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/433/43300504/>.
- Ferrer , J. (2010). <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>.
- Marta Alelú Hernández, Sandra Cantín García, Nuria López Abejón, & Marina Rodríguez Zazo. (2016). https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf.
- Morales , N. (S.F). <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria/>.
- Murillo, 2. (26 de ABRIL de 2015). <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf>. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMIEAN013-2015.pdf>.
- NÚÑEZ PAULA, I. (2004). <https://www.ecured.cu/Conocimiento>. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Conocimiento>.
- Palma , K. (24 de JUNIO de 2015). <http://www.21sthr.com/blog/?p=27>. Obtenido de <http://www.21sthr.com/blog/?p=27>.
- PEÑA BATZAN . (1990). <https://es.slideshare.net/effyfuenmayor/reclutamiento-de-personal-39049869>. Obtenido de <https://es.slideshare.net/effyfuenmayor/reclutamiento-de-personal-39049869>.
- Personal, V. (2017). <http://www.personalvip.com/index.php?pe=servicios>. Obtenido de <http://www.personalvip.com/index.php?pe=servicios>.
- PLANTÒN . (S.F). <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Conocimiento-Distintos-Autores/26994221.html>. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Conocimiento-Distintos-Autores/26994221.html>.

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Definiciones-De-Conocimiento-Distintos-Autores/26994221.html>.

Prof: Javier Murillo Torrecilla. (2016).

[https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf). Obtenido de

[https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2017). <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>. Obtenido de

<http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>.

Rojas Coronado, a. (2011). [http://global-consulting-management.over-](http://global-consulting-management.over-blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html)

[blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html](http://global-consulting-management.over-blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html).

Obtenido de [http://global-consulting-management.over-](http://global-consulting-management.over-blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html)

[blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html](http://global-consulting-management.over-blog.org/pages/SELECCION_Y_RECLUTAMIENTO_DE_PERSONAL-1593498.html).

ROMÀN , & PASTOR. (1984).

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>.

Obtenido de

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>.

s.a. (s.f).

[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf).

Obtenido de

[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]%20Documentos%20-%20Historia%20del%20talento%20humano%20en%20el%20mundo.pdf).

Sanchez coneo, M. (27 de FEBRERO de 2013).

<http://historiayevolucionalento.blogspot.com/2013/02/historia-y-talento-humano-por.html>. Obtenido de

<http://historiayevolucionalento.blogspot.com/2013/02/historia-y-talento-humano-por.html>.

Seisdedos, A. (s.f). [http://diariolamanana.com.ar/inf-agropecuaria/la-importancia-del-](http://diariolamanana.com.ar/inf-agropecuaria/la-importancia-del-proceso-de-busqueda-y-seleccion-de-personal_a33646)

[proceso-de-busqueda-y-seleccion-de-personal_a33646](http://diariolamanana.com.ar/inf-agropecuaria/la-importancia-del-proceso-de-busqueda-y-seleccion-de-personal_a33646). Obtenido de

http://diariolamanana.com.ar/inf-agropecuaria/la-importancia-del-proceso-de-busqueda-y-seleccion-de-personal_a33646.

Shuttleworth, M. (26 de Septiembre de 2008). [https://explorable.com/es/disenio-de-](https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva)

[investigacion-descriptiva](https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva). Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>.

SILVA, & PELACHANO. (1979).

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>.

Obtenido de

<http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>.

Thompson, I. (OCTUBRE de 2016).

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>.

Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>.

TIC , P. (2017). [https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-](https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion)

[humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion](https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion). Obtenido de

<https://www.ticportal.es/temas/software-gestion-recursos-humanos/optimizar-reclutamiento-seleccion>.

Vallejo Salinas , J. (Diciembre de 1996). <http://eprints.uanl.mx/7722/1/1020119029.PDF>.

Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/7722/1/1020119029.PDF>.

WIGODSKI, J. (14 de JULIO de 2010).

[http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html)

[muestra.html](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html). Obtenido de

<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A periodo-2017.", y problema de investigación: ¿Cómo incide el proceso de reclutamiento y selección del personal en las ventas de la empresa SEMAMSA S.A?, presentado por **Joselyn Adriana Paredes Bedoya** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Joselyn Paredes B.
Egresada:

Joselyn Adriana Paredes Bedoya

Tutor(a):


Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, Joselyn Adriana Paredes Bedoya en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa SEMAMSA S.A. en el periodo 2017 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*.

Joselyn Adriana Paredes Bedoya

Nombre y Apellidos del Autor

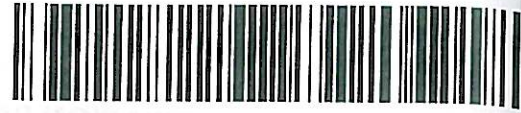
No. de cedula: 0951266410

Firma Joselyn Paredes B.


Dr. Jaime T. Pozmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



Factorario 001003-000003074



20170901007D00629

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901007D00629

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) JOSELYN ADRIANA PAREDES BEDOYA portador(a) de CÉDULA 0951266410 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(e) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, o todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - . El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 7 DE DICIEMBRE DEL 2017, (12:54).

Joselyn Paredes B.
JOSELYN ADRIANA PAREDES BEDOYA
CÉDULA: 0951266410



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICTT) 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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESICTT

Luis Alzate

Firma

