



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del  
talento humano de venta para elevar la satisfacción del  
cliente**

**Autor:**

**Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

**Tutor:**

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Dedico este esfuerzo a Dios, porque él es que nos da la fuerza para seguir adelante.

A mi madre el pilar fundamental de casa y de mi vida a diaria ella es padre, madre y amiga que esta constante en los momentos de mi vida, el gran esfuerzo por darme lo mejor de ella así a mí, ella es mi ejemplo a seguir ya que me inspira a seguir a delante, la que me da ánimos, fuerzas, valor y valentía para ser mejor persona en esta vida.

A María Angélica Castillo, (mi querida mujer y compañera) por hacerme hincapiés y empujarme en mis estudios darme la mano y seguir en el camino del éxito de llegar a mi meta de terminar mi tesis, para no hacer más largo el cuento ella es mi musa de inspiración.

Ha ellas dos les debo todo el esfuerzo que han puesto para que yo pueda ser un profesional.

**Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por iluminar mi camino, el que me da la inteligencia y la sabiduría para andar en el sendero de la vida y ser una persona de bien, por bendecirme una vez más para seguir dando buenos pasos, por terminar y alcanzar mi meta.

Mi sincero agradecimiento a mi madre, ella es la que se lleva todo el crédito de mis estudios y le dedico este esfuerzo sé que le agradara verme ya graduado, ya que es un sueño para los dos dar un paso más en el profesionalismo. Y mi amor así ella no tiene duda **“Si volviera a nacer la escogería a ella como mi madre sin pensarlo”** te amo mamá.

Agradezco a mi querida mujer, por darme su apoyo incondicionalmente por que también se esforzó y se quemó las pestañas conmigo ayudándome para forjarme como profesional, por estar ahí y acompañarme día a día en esta lucha. Te amo mi cielo gracias por llegar en el momento exacto.

Agradezco por los buenos amigos que hice en el proceso de mis estudios, a los varones (Farick Ortiz y José Ibarra) los mejores amigos que alguien pueda desear, con los que se puede andar en las malas y en las peores porque amigos en las buenas hay muchos.

Y para terminar agradezco a mi infinita paciencia y calma para terminar esta hazaña.

**Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

## **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 un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente.” y problema de investigación: ¿Cómo contribuir al mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección del talento humano de ventas para elevar la satisfacción del cliente, de la empresa DIPOR S.A., ubicada en Guayaquil del periodo 2016?, presentado por Gonzalo Patricio Yaguana Angulo como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

**Egresado:**

**Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

**Tutor:**

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

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

Yo, **Gonzalo Patricio Yaguana Angulo** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente en la empresa DIPOR S.A.**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Gonzalo Patricio Yaguana Angulo

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

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

## 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 EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente**

**Autor: Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

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

## **RESUMEN**

La actual investigación tiene como objeto: implementar la “Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente en la empresa DIPOR S.A.” del cantón Guayas de la ciudad de Guayaquil con el propósito de generar eficiencia en el desempeño de las funciones, debido a la alta deficiencia en el proceso que genera retraso en el desempeño de las funciones de los colaboradores. Consecuencia principal de lo mencionado anteriormente, es la falta de un manual de procedimiento actualizado por el cual se controla los procesos para reclutar y seleccionar al personal para el puesto vacante, por lo cual se recopiló los datos necesarios para el desarrollo del tema.

En esta investigación se brinda aporte teórico sobre el reclutamiento y selección del personal y el desempeño de los colaboradores, por lo cual se plantearon nuevas técnicas para un mejor proceso reclutamiento y selección del personal para los puestos vacante que tiene la empresa. El tipo de investigación que se realizó fue la descriptiva, para poder obtener los resultados que permitan identificar las causas fundamentales que genera la alta deficiencia, lo cual tuvo como objetivo llegar a conocer cuáles son las funciones y actividades que cada persona tiene como responsabilidad, así como también podemos conocer el entorno en el cual se está desarrollando la empresa, los resultados se presentan mediante, tablas y gráficos. En términos generales existe buena disponibilidad del jefe de recursos humanos para implementar las técnicas para un excelente proceso de reclutamiento y selección del personal de ventas, para así generar la eficiencia en el desempeño de las funciones. Los beneficiarios del presente estudio son los colaboradores y los clientes por que tendrán un personal idóneo para cada cargo y así brindaran productos con responsabilidad, profesionalismo y de calidad.

**Proceso**

**Reclutamiento**

**Selección**

**Satisfacción al cliente**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de  
venta para elevar la satisfacción del cliente**

**Autor: Gonzalo Patricio Yaguana Angulo**

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

## **ABSTRACT**

The current research aims to: implement the "Proposal of a process of recruitment and selection of human sales talent to increase customer satisfaction in the company DIPOR SA" of the Guayas canton of the city of Guayaquil with the purpose of generating efficiency in the performance of the functions, due to the high deficiency in the process that generates delay in the performance of the functions of the collaborators. Main consequence of the aforementioned is the lack of an updated procedure manual by which processes are controlled to recruit and select staff for the vacant position, which is why the necessary data for the development of the subject is collected.

This research provides theoretical input on the recruitment and selection of staff and the performance of employees, so that new techniques for a better recruitment process and selection of staff for vacant positions that the company has. The type of research that was carried out was the descriptive one, to be able to obtain the results that allow to identify the fundamental causes that generate the high deficiency, which had as objective to get to know which are the functions and activities that each person has as responsibility, as well as we can also know the environment in which the company is developing, the results are presented through tables and graphs. In general terms there is good availability of the head of human resources to implement the techniques for an excellent process of recruitment and selection of sales personnel, in order to generate efficiency in the performance of functions. The beneficiaries of the present study are the collaborators and the clients because they will have a suitable staff for each position and thus they will provide products with responsibility, professionalism and quality.

**Process**

**Recruitment**

**Selection**

**Customer satisfaction**



# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>paginas</b>
CARATULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
Planteamiento Del Problema .....	1
1. Ubicación del Problema en un contexto .....	1
1.1 Situación Del Conflicto .....	3
1.2 Delimitación Del Problema .....	3
1.3 Planteamiento O Formulación Del Problema.....	4
1.4 Variables de Investigación.....	4
1.5 Evaluación Del Problema .....	4
1.6 Objetivo De La Investigación.....	5
1.6.1 Objetivo General.....	5
1.6.2 Objetivo Específico: .....	6
1.7 Interrogante De La Investigación.....	6
1.8 Justificación.....	6
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>8</b>
2. Fundamentación Teórica .....	8
2.1 Antecedentes Históricos.....	8

2.2 Antecedentes Referenciales.....	11
2.2.1 Reclutamiento.....	11
2.2.2 Selección de personal.....	12
2.2.3 Recurso Humano.....	13
2.2.4 Satisfacción del cliente .....	13
2.3 Formulación General.....	14
2.4 Fundamentación Legal.....	15
2.5 Constitución .....	15
2.6 Plan Nacional Del Buen Vivir 2017-2021 .....	15
2.7 Reformas Laborales .....	18
2.8 Variables De La Investigación .....	19
2.8.1 Variable Dependiente .....	19
2.8.2 Variable Independiente.....	20
2.9 Definiciones Conceptuales .....	20
CAPITULO III.....	23
METODOLOGÍA .....	23
3. Diseño de Investigación .....	37
3.1 Tipo de Investigación.....	41
3.2 Población y Muestra .....	43
3.2.1 Población .....	43
3.2.2 Muestra.....	45
3.2.3 Tipo de muestra .....	45
3.3 Técnicas e Instrumentos de la investigación .....	49
3.4 Formato De Encuesta.....	51
CAPITULO IV .....	54
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1 La Propuesta.....	75
4.2 Plan de Mejora .....	76
4.3 Desarrollo de Preguntas.....	77
4.4 Descripción de la propuesta del plan de mejora .....	80
5. Conclusiones .....	81
6. Recomendaciones.....	83

7. Bibliografía .....	85
ANEXO.....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Contenido

#### **paginas**

Grafico N <sup>o</sup> 1 Estructura Organizacional .....	25
Grafico N <sup>o</sup> 2 Analisis de las ventas anteriores .....	36
Grafico N <sup>o</sup> 3 Genero .....	55
Grafico N <sup>o</sup> 4 Datos personales .....	57
Grafico N <sup>o</sup> 5 Proceso .....	59
Grafico N <sup>o</sup> 6 Fuentes utilizadas.....	61
Grafico N <sup>o</sup> 7 De acuerdo con el metodo.....	63
Grafico N <sup>o</sup> 8 Existe un plan.....	65
Grafico N <sup>o</sup> 9 Recomendable proponer un plan de mejora.....	67
Grafico N <sup>o</sup> 10 Califique la calidad .....	69
Grafico N <sup>o</sup> 11 Califique nuestro nivel .....	71
Grafico N <sup>o</sup> 12 El trato.....	73

# ÍNDICE DE TABLAS

## Contenido

### paginas

Tabla N° 1 Plantilla de trabajadores.....	26
Tabla N° 2 Cantidad de trabajadores por categoria ocupacional .....	26
Tabla N° 3 Clientes.....	28
Tabla N° 4 Proveedores .....	28
Tabla N° 5 Competidor más importante.....	29
Tabla N° 6 Principales productos que vende la empresa.....	29
Tabla N° 7 Descripción del proceso de estudio o puesto de trabajo.....	30
Tabla N° 8 Resultados de periodos anteriores de la empresa.....	36
Tabla N° 9 Población.....	44
Tabla N° 10 Tabla de muestreo .....	49
Tabla N° 11 Genero .....	56
Tabla N° 12 Datos personales.....	58
Tabla N° 13 Reclutamiento y Selección .....	60
Tabla N° 14 En la empresa.....	62
Tabla N° 15 Selección de personal existente .....	64
Tabla N° 16 Reclutamiento y Selección en la empresa.....	66
Tabla N° 17 Mejorar sus tecnicas de aplicación.....	68
Tabla N° 18 De nuestro producto .....	70
Tabla N° 19 Comprensión de sus necesidades .....	72
Tabla N° 20 Pree vendedor asía usted .....	74

# **CAPÍTULO I**

## **Planteamiento Del Problema**

### **1. Ubicación del Problema en un contexto**

Importadora Comercializadora DIPOR S.A., fundada en 1974 con el fin de comercializar y distribuir productos de consumo masivo, es una empresa familiar con un acelerado crecimiento en el Ecuador. Manejando responsable y eficientemente la distribución exclusiva de reconocidas empresas ecuatorianas y extranjeras líderes en el mercado ecuatoriano, hemos llegado a desarrollar relaciones fuertes y duraderas con nuestros proveedores y clientes que en muchos casos remontan hasta los inicios de la compañía.

Lo cual la empresa DIPOR S.A. tiene un inadecuado proceso de selección de talento humano para ventas, el cual está generando una insatisfacción a los clientes en la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2016, ya que el objetivo fundamental de esta investigación es reestructurara el proceso de reclutamiento y selección del talento humano para aportar a la empresa el personal idóneo, para ello se debe cumplir con varias etapas exigidas por la organización previo al reclutamiento, se requiere realizar un análisis, descripción y diseño de puestos y una planeación de recursos humanos.

El objeto fundamental de esta tesis es reestructurar el proceso de reclutamiento y selección del talento humano aplicado en la empresa DIPOR S.A., esto debido a que el sistema implementado actualmente corresponde de igual forma a todos los niveles de esta organización y por tanto se

considera que las herramientas básicas, no se encuentran claramente definidas para el cargo en referencia.

Los conocimientos técnicos, intelectuales y operacionales deben ser objetivamente específicos, debido al tipo de funciones y responsabilidades que esta obligación encierra, sin embargo para el proceso de reclutamiento y selección que se aplica a los candidatos debe cumplir con varias etapas exigidas por la organización, de las cuales se considera que estas pueden ser simplificadas logrando así un proceso más rápido y con óptimos y excelentes resultados.

La rotación existente en este cargo es de alto nivel , esto puede considerarse que el candidato seleccionado no cuenta en su totalidad con los requisitos exigidos para llevar a cabo las funciones inherentes a este cargo; lo que puede resumirse en que las fuentes aplicadas en el reclutamiento y las técnicas de selección de personal no están claramente definidas y los resultados del proceso se ha observado que no es el más adecuado, debido a que el personal reclutado y seleccionado no ha dado los resultados esperados, lo cual se evidencia en las evaluaciones de eficiencia. Entonces se tiene que, la rotación de personal puede deberse tanto a factores internos de la empresa como externos de la misma. Como ejemplos de factores externos pueden enlistarse: oferta laboral del mercado externo, situación económica, la oferta y demanda del recurso humano. Como factores internos algunos pueden ser: sueldo y prestaciones, condiciones físicas del área de trabajo, políticas de reclutamiento y selección, horarios de trabajo. El no contar con personal plenamente idóneo para la realización de la labor asignada, repercute en baja productividad, por ende en pérdidas económicas para cualquier organización, puesto que en la coyuntura actual hablar de calidad en recursos humanos es hablar de un futuro promisorio para la organización, por lo tanto la exigencia en la calidad es un paso

importante hacia la reducción de los costos de no calidad (costos por fallas en las compras, reprocesos de actividades, retrasos y fallas en la planificación) incurridos por la compañía. Por fallas en las compras, reprocesos de actividades, retrasos y fallas en la planificación) incurridos por la compañía.

### **1.1 Situación Del Conflicto**

La empresa DIPOR S.A. cuenta con 30 trabajadores administrativos, además se han definido métodos y procedimientos para cada proceso, pero a pesar de ello, se ha detectado que la empresa no tiene definido, en sus procesos administrativos y de talento humano, la selección técnica de su personal para llenar las vacantes o la creación de nuevos puestos, lo cual produce una reacción negativa en los empleados que no son tomados en cuenta para ser promovidos a ocupar los cargos vacantes que se produzcan en la empresa, como consecuencia de esta falta técnica de selección de personal los resultados se ven reflejados en un bajo rendimiento y desmotivación por parte del nuevo empleado, lo que constituye uno de los problemas que genera un gran impacto negativo en la eficacia de sus procesos administrativos y operativos, llegan incluso a causar grandes pérdidas económicas para la empresa.

### **1.2 Delimitación Del Problema**

**Objeto:** Proceso de reclutamiento y selección.

**Campo:** Satisfacción del cliente.

**Área:** Talento Humano

**Espacio:** DIPOR S.A.

**Año:** 2016

### **1.3 Planteamiento O Formulación Del Problema**

¿Cómo contribuir al mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección del talento humano de ventas para elevar la satisfacción del cliente, de la empresa DIPOR S.A., ubicada en Guayaquil del periodo 2016?

### **1.4 Variables de Investigación**

**Variable Independiente:**

Proceso de Reclutamiento y Selección

**Variable Dependiente:**

Satisfacción del cliente

### **1.5 Evaluación Del Problema**

**Delimitado.** – La empresa DIPOR S.A. tiene un inadecuado proceso de selección de talento humano para ventas, el cual está generando una insatisfacción a los clientes en la ciudad de Guayaquil, durante el periodo 2016.

**Claro.** - La selección técnica de su personal para llenar las vacantes o la



creación de nuevos puestos, lo cual produce una reacción negativa en los empleados que no son tomados en cuenta para ser promovidos a ocupar los cargos vacantes que se produzcan en la empresa.

**Evidente.** - Porque se apunta a proponer un proceso de selección y reclutamiento que mejore la eficiencia y eficacia en la gestión del talento humano en la empresa DIPOR S.A.

**Relevante.** - Porque permite establecer un adecuado proceso de selección y reclutamiento del Recursos Humano como departamento, ya que su importancia radica en su habilidad para responder favorablemente y éticamente a los objetivos del desempeño y a las oportunidades que el entorno organizacional ofrece.

**Factible.** - Por medio de los procesos de selección y reclutamiento que realiza la empresa DIPOR S.A. de Guayaquil, se efectuara una adecuada selección del talento humano por ser un área que requiere de personal calificado.

**Variables.** - Las variables a tratar son: Proceso de reclutamiento y selección (variable independiente), satisfacción del cliente (variable dependiente).

## **1.6 Objetivo De La Investigación**

### **1.6.1 Objetivo General**

Diseñar el proceso de reclutamiento y selección del talento humano de ventas para elevar la satisfacción del cliente de la empresa DIPOR S.A.

### **1.6.2 Objetivo Específico:**

- Fundamentar teóricamente aspectos relacionados a la administración con énfasis en el proceso de reclutamiento y selección del talento humano.
- Diagnosticar el proceso actual de reclutamiento y selección del talento humano de ventas en la empresa DIPOR S.A.
- Proponer un plan de mejora.

### **1.7 Interrogante De La Investigación**

Esta investigación ha sido desarrollada pese a la presencia de inconvenientes tales como:

- Dificultades en la recolección de la información proveniente de la dependencia del talento humano de la empresa DIPOR S.A.

### **1.8 Justificación**

La tesis que se plantea tendrá una importancia de primer orden, ya que otorgará a la empresa de una herramienta técnica y moderna, de fácil manejo para la persona responsable de reclutar y seleccionar el personal necesario, para las ventas así optimizar el proceso en referencia.

Esto implica diseñar el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal definiendo en primer orden, las fuentes más adecuadas para la captación y las técnicas que permitan determinar, en la práctica, la idoneidad de las personas que optan al cargo de venta.

La calidad y los niveles de servicio de venta, no se encuentran acordes a las necesidades y exigencias del público, debido a que el capital humano que conforma el equipo de trabajo puede no estar completamente calificado, para alcanzar resultados positivos en las operaciones ejecutadas.

Se evidencia la necesidad de hacer más integral su funcionalidad, lo cual aporta a la empresa ventajas a nivel interno y externo, ya que le proporcionaría los medios para identificar y especificar las tareas de forma que se alcancen los resultados esperados, planificando el trabajo, estableciendo procedimientos, estándares y líneas de actuación que ayuden a los colaboradores de la organización a decidir cuáles son los procesos y procedimientos correctos, de manera que se garantice la efectividad de los mismos, como se enmarca con lo establecido en directrices, perfiles, procedimientos e indicadores de gestión existentes.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2. Fundamentación Teórica**

En este capítulo se presentará la conceptualización en torno al tema central de la tesis, que permite ampliar los conocimientos sobre el proceso de selección de personal, Así como también los enfoques y criterios que se puedan encontrar en libros, revistas, etc., procurando respaldar con la referencia adecuada que de credibilidad a lo expresado.

La ampliación del panorama sobre el tema, evitara a que los responsables del departamento de talento humano de la empresa, comentan los errores conocidos por la falta de conocimientos, comprensión y análisis del problema y no contribuyan con su aporte a la solución de los problemas indicados.

### **2.1 Antecedentes Históricos**

Durante la edad media el trabajo se caracterizó por adquirir un carácter prácticamente hereditario; la clase social condicionaba la elección y las posibilidades de desempeño de una actividad determinada. Así los oficios pasaban de manos de los padres a sus hijos. Una de las características de esta época es el desarrollo del trabajo artesanal. No obstante, en este periodo no desapareció el interés de los pensadores de la época en el estudio de las potencialidades del hombre en correspondencia con las

actividades a desarrollar, así el español Juan Huarte, en el siglo XVI, en su libro examen de ingenieros, valoraba que las personas se diferenciaban en inteligencia y habilidad especiales, y recomendaba que se debía trabajar por conocer las inclinaciones especiales de cada persona con el fin de brindarle el adiestramiento necesario de acuerdo con sus características.

En este periodo histórico el proceso de trabajo se caracterizó por su poca complejidad desde el punto de vista tecnológico, y por cierto grado de independencia y ejecución desde el punto de vista social.

El aumento de la socialización y la consecuente complejidad social, económica y técnica trajeron consigo la necesidad de la aparición de una nueva ciencia, la administración y la psicología. Aparejado a este periodo, surge el proceso de selección con carácter científico como un medio de conciliación en la relación hombre-trabajo.

En nuestro país, es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada, considerando las actuales condiciones del mercado.

A nivel nacional las puertas de trabajo en el mundo laboral a veces las brindan las redes sociales es las cuales aparecen páginas con ofertas de trabajo nuestro perfil va a depender de nuestra actividad pasiva o activa en nuestra búsqueda de empleo.

Una alternativa a la búsqueda convencional de empleo que nos ofrece grandes oportunidades dentro y fuera de nuestro país en este punto influye los centros profesional o postgrados, cursos, conocimientos, idiomas, referencias laborales etc.

En la provincia del Guayas, hoy en ciertas empresas se usan, según Jenny Andrade, auditora de seguridad, diversos métodos para medir la honestidad de las personas. Estas pruebas como el polígrafo pueden utilizarse con la grafología y la morfopsicología en casos de selección de personal o entrevista preempleo como se les llama.

“Si dentro de las políticas de contratación esta que se haga esta prueba, la persona debe acceder”.

Aunque la prueba del polígrafo no es legal por no estar incluida en las leyes ecuatorianas, se puede usar en caso específicos como delitos graves, robo, uso de drogas, entre otros.

Pero esta es una parte del proceso de selección, que no es muy sencilla que se diga. Luego de ello, el departamento de talento humano busca entre los aspirantes a quienes tenga cualidades de líderes y que estén altamente capacitados, con talento, empatía y experiencia para ejercer en áreas fundamentales en las compañías.

Sin duda, hoy la tecnología lleva la delantera. Otra opción de selección son los portales de empleo como Multitrabajo.com o Porfinempleo.com, que son buscadores en donde se puede acceder a un gran listado de profesionales disponibles para el mercado.

Pero, así como es importante que haya cambiado la forma de selección, según el economista Ronny Moran, debe cambiarse la forma de venderse ante las empresas, elaborando hojas de vida más atractiva visualmente que inciten al empleador a preseleccionarlo.

Por ello, indica que quien no está en la red no está en nada, pues desde esa herramienta es posible crear una marca personal que perduren en el tiempo.

## **2.2 Antecedentes Referenciales**

### **2.2.1 Reclutamiento**

“El reclutamiento implica un proceso que varía de acuerdo con la organización. En muchas organizaciones, el inicio de proceso de reclutamiento depende de una decisión de línea.”. (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2000, pág. 217)

“El proceso de reclutamiento es una parte de la ARH que se ocupa del proceso de llenar una vacante, que incluye la examinación del puesto, la valoración de las fuentes de las cuales pueden obtenerse candidatos, así como la atracción de aspirantes”. (Shamil, 2001)

“Es una de las funciones más importante debido a que ello depende la organización cuente con el personal calificado, actualizado y capacitado”. (Llanos, 2005)

“El reclutamiento es importante, porque cuantos más solicitantes tenga una empresa, tanto más selectiva podrá ser un su contratación”. (Dessler, Administracion de Personal, 2001, pág. 134)

Haciendo referencia a estos autores, hoy en día las compañías deben ser mejores, más rápidas y más competitivas tan solo para poder sobrevivir, ya no digamos prosperar; y requieren de empleados comprometidos para poder lograr esa competitividad.

### **2.2.2 Selección de personal**

“Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa”. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2000, pág. 238)

“Selección deberán ser lo más detallados posibles, más que si fuera para realizar el proceso en el seno de la organización, por lo que no solamente incluirá el perfil estrictamente profesional de la persona adecuada” (Porret, 2010, pág. 169)

“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” (Dunnette, 1974)

“La selección debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables; los requisitos del cargo y el perfil de las características de los candidatos que se presentan” (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 200, págs. 241,242)

Toda organización debe considerarse simultáneamente desde los puntos de vista de la eficacia y de la eficiencia, ya que al contratar al personal adecuado se mejora la organización.



### **2.2.3 Recurso Humano**

“El Recurso Humano es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de la contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización”. (Chiavenato, Gestion del Talento Humano, págs. 7,8)

“Es un área de estudios relativamente nueva. El profesional de recursos humanos se encuentra en las grandes y medianas organizaciones. La ARH se aplica a organizaciones de cualquier clase y tamaño” (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2000, pág. 149)

“Actualmente el Recursos Humano es considerada una función completa que cuenta con herramientas propias y que en la mayor parte de los casos se encuentra integrada y depende de la dirección general” (Rodriguez, 2005, pág. 23)

“Las políticas y las practicas que se requieren para llevar a cabo los aspectos relativos a las personas o al personal del puesto administrativo que se ocupa” (Dessler, Administracion de Personal, 2001, pág. 2)

Haciendo referencia con los actores, Recursos Humano es el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para realizar sus objetivos.

### **2.2.4 Satisfacción del cliente**

“Los clientes se forman expectativas acerca del valor y la satisfacción que diversas ofertas de marketing les brindaran, y compran de acuerdo a ellas”. (Kotler, 2012, pág. 7)

“Algunas de las técnicas para la satisfacción de los clientes son sutiles, otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras otras se concretan en una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes” (Keith, 1991, pág. 19)

“Los consumidores se enfrentan por lo regular a una amplia gama de productos y servicios que podrían satisfacer una necesidad determinada. Los clientes satisfecho vuelven a comprar y comunican a otros sus experiencias positiva con el producto” (Kotler, Fundamentos de Marketing , 2008, pág. 7)

“la compañía centrada en el cliente busca darle a éste una alta satisfacción, en relación con sus competidores, no intenta incrementar al máximo la satisfacción del cliente” (Kotler, Marketing, 2007, pág. 14)

Cuanto mayores sean las habilidades necesarias para desempeñar el puesto o más alta sea la posición del mismo en la jerarquía de la organización, tanto más deberá ampliarse el proceso de reclutamiento hasta que llegue a construir una búsqueda regional o nacional.

### **2.3 Formulación General**

Existen dos conceptos referentes al proceso de selección de personal:

#### **Selección como eliminación:**

Se trata de elegir a aquella persona que se considera más apta para el desempeño del puesto de trabajo eliminando a los considerados no aptos. El proceso de selección gira en torno al puesto de trabajo.

### **Selección como criba:**

Se trata de elegir el trabajo que mejor se adapte al perfil de una persona determinada, garantizando de este modo la correcta adecuación de la persona con el puesto, así como una mejor utilización de sus cualidades. El proceso de selección gira en torno a la persona.

## **2.4 Fundamentación Legal**

Para el desarrollo del tema de investigación en lo que se refiere a fundamentación legal siempre se considera la constitución porque es la normativa que regula las actividades económicas que se desarrolla en el país, además debemos de considerar lo que está establecido en el plan nacional del buen vivir, últimamente en el país se han reformado el código de trabajo, así como también las normas de seguridad social.

## **2.5 Constitución**

Qué, el artículo 33 de la constitución de la Republica señala que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

## **2.6 Plan Nacional Del Buen Vivir 2017-2021**

Derechos para todos, economía para la sociedad y un mejor Estado son, en resumen, los tres ejes sobre los cuales se sostendrán las políticas de acción del Gobierno, durante los próximos años.

## **Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad**

Este eje toma como punto de partida la premisa de que la economía debe estar al servicio de la sociedad. Dentro de este sistema económico interactúan los subsistemas de la economía pública, privada, popular y solidaria. No se puede entender la economía sin abarcar las relaciones entre los actores económicos de estos subsistemas, que son de gran importancia y requieren incentivos, regulaciones y políticas que promuevan la productividad.

El plan presenta nueve objetivos nacionales, que están agrupados en los citados ejes y cada uno contiene las políticas y las metas a las cuales apunta el Gobierno Nacional. Nuestro proyecto estudio de investigación se alinea al segundo eje, que engloba a los objetivos 4, 5 y 6.

**Objetivo 4:** Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario y afianzar la dolarización.

Es importante mantener un sistema económico financiero en el que todas las personas puedan acceder a recursos locales para convertirse en actores esenciales en la generación de la riqueza nacional. El fortalecimiento de la dolarización es un medio que permite la estabilidad relativa de las variables macroeconómicas nacionales y el crecimiento económico, basándose en el análisis de los efectos económicos productivos sobre las condiciones internas nacionales y exportaciones.

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

Ecuador cuenta con una importante base de recursos naturales, renovables y no renovables, que han determinado que su crecimiento económico se sustente en la extracción, producción y comercialización de materias primas. Estos recursos impulsaron un modesto proceso de desarrollo productivo, que género una estructura productiva de escasa especialización, con una industria de bajo contenido tecnológico y un sector de servicios dependiente de importaciones.

**Objetivo 6:** Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.

Desde los inicios de la Revolución Industrial, las relaciones entre el campo y la ciudad han experimentado cambios históricos que se han acompañado de una visión que contrapone la modernidad urbana con el rezago de la compañía tradicional. Se trata de un mito modernizador. En nuestra región, el desarrollo rural no ha sido asumido por el estado como un eje central en los esfuerzos por cambiar nuestra matriz productiva, debido a la manera a la que se integró en el capitalismo mundial como proveedora de materias primas.

Los fundamentos legales, según lo estipulado en el Código Laboral Ecuatoriano. Ministerio de trabajo de Ecuador.

El artículo ocho del contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

El artículo cuarenta y cinco las obligaciones del trabajador:

Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

El artículo cuarenta y siete se refiere a La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El artículo cincuenta se refiere al límite de jornada y descansos forzosos, este señala Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

## **2.7 Reformas Laborales**

**Trabajo juvenil:** La reforma introduce la figura de “contrato de trabajo juvenil” destinado a personas de entre 18 y 26 años de edad.

Como incentivo para que las empresas contraten a estos trabajadores jóvenes se establece que es estado se hará cargo del pago del aporte del empleador al instituto ecuatoriano de seguridad social (IESS), el trabajador joven puede que gane hasta 2 salarios básicos (USD 732).

**Reducción de Jornada Laboral:** El proyecto de ley permite a las empresas con autorización del Ministerio de Trabajo y previo acuerdo entre el empleador y el trabajador reducir la jornada laboral de 40 horas a 30 horas a la semana.

La baja de horas de trabajos será autorizada por un periodo a no mayor de 6 meses será renovables por 6 meses más por una sola ocasión.

**Jornada Prolongada de Trabajo:** La reforma contempla la posibilidad de pactar por escrito, de manera excepcional, que se labora más de ocho horas

diarias. Sin embargo, las jornadas de labor no deben superar el máximo de 40 horas semanales ni de 10 horas al día.

**Licencia o Permiso sin remuneración:** El texto plantea que el trabajador, luego de terminada la licencia regular remunerada de tres meses para la madre y 15 días para el padre, tendrá derecho a una licencia opcional y voluntaria sin remuneración hasta por nueve meses adicionales para el cuidado de sus hijos recién nacidos.

Esta licencia aplicara también para el caso de padres o madres adoptivos. Si luego de la licencia sin remuneración a la que se acoja el padre a la madre fuesen despedidos por haberse acogido a este beneficio, se considera despido ineficaz.

**Seguro de Desempleo:** La ley crea el seguro de desempleo para los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). El beneficio es para quienes pierdan su trabajo por causas ajenas a su voluntad.

**Pasantías:** Las pasantías no serán pagadas y los patronos solo cancelarán un estipendio de un tercio del salario básico unificado (USD 122 en este año). Sin embargo, el patrono está obligado a afiliarse al pasante a la seguridad social sobre el salario básico (USD 366). Las pasantías no podrán durar más de seis meses, sin generar relación de dependencia.

## **2.8 Variables De La Investigación**

### **2.8.1 Variable Dependiente**

Satisfacción del cliente

Hoy en día la mayoría de las empresas proclaman que la satisfacción y el servicio al cliente se encuentran entre sus prioridades, la realidad a la que se enfrenta este último (en forma de promesas incumplidas, contestadores automáticos, las colas de espera, etc.) confirma más bien lo contrario. Ello suele deberse a que, para muchas de esas empresas, el vínculo entre unos niveles altos de satisfacción del consumidor y los beneficios generales permanece poco claro. Como resultado y, a pesar de sus declaraciones, la mayoría de las empresas no se compromete en firme con sus clientes. Este lamentable descuido acarrea unas pérdidas económicas considerables, ya que existe una relación directamente proporcional entre unos clientes descontentos y el valor de las acciones.

### **2.8.2 Variable Independiente**

#### Proceso de Reclutamiento y Selección

Se puede definir como el conjunto de procedimiento utilizado para la localización, atracción y capacitación de candidatos potenciales validos que participen libre y voluntariamente en el proceso de selección de personas para cubrir una vacante dentro de una empresa u organización.

Comienza con la búsqueda de personas potencialmente válidas y finaliza cuando se ha localizado un número de candidatos suficiente para comenzar un proceso de selección, o bien cuando se decide ofrecer el contrato de trabajo a una persona determinada.

## **2.9 Definiciones Conceptuales**

**Evaluar:** Analizar una cosa para determinar su valor, distribución o importación.



**Desarrollar:** Acrecentar, mejorar un aspecto físico, intelectual o moral. Explicar con detalle y amplitud de tema.

**Productividad Laboral:** Hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos, surgido en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor.

**Potencial Humano:** Conjunto de conocimientos y habilidades que posee una persona que posibilita su rendimiento exitoso en cualquier cargo dentro de una organización o empresa es decir un concepto abstracto que se relaciona directamente con la idea de potencia y que hace referencia a la posible calidad, cantidad o capacidad de una persona.

**Eficacia:** El término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicada para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana.

**Eficiencia:** La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable. Un trabajador eficiente aporta tranquilamente a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho.

**Proceso:** Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Sin bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede

tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos naturales o espontánea.

**Reclutamiento:** Ha tenido una utilización recurrente en el ámbito militar, que es donde básicamente se ha hecho una voz reconocida para todos los hispanoparlantes, para referirse a la acción de alistar jóvenes para que cumplan el servicio militar o alguna misión dentro de este campo.

**Recursos Humanos:** Entendido tanto como termino económico y como sociológico, el concepto de capital humano hace referencia a la riqueza que se puede tener en una fábrica, empresa o institución en relación con la cualificación del personal que allí trabaja, es decir el grado de formación que disponen, la experiencia que cada uno reúne en su haber, la cantidad de empleados y la productividad que de ellos resulta.

**Selección del personal:** Popularmente se denomina como recursos humanos a los empleados que se desempeña en una empresa, en tanto, también se denominara de ese modo al área o departamento de una compañía que se ocupa exclusivamente de la elección del personal y de su posterior contratación, luego que se ha escogido entre los aspirantes a los cargos vacantes.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

La empresa Importadora Comercializadora DIPOR S.A., fundada en 1974 con el fin de comercializar y distribuir productos de consumo masivo, es una empresa familiar con un acelerado crecimiento en el Ecuador. Manejando responsable y eficientemente la distribución exclusiva de reconocidas empresas ecuatorianas y extranjeras líderes en el mercado ecuatoriano, hemos llegado a desarrollar relaciones fuertes y duraderas con nuestros proveedores y clientes que en muchos casos remontan hasta los inicios de la compañía.

Dirección: Km. 10 Vía Daule frente almacenes Espinoza – pasando fuerte Huanca vilca y bomberos.

Ubicación: Ecuador, Guayas, Guayaquil

Tras la absorción de varias empresas distribuidoras en el año 2010, DIPOR amplía su red de distribución y se consolida como una sola distribuidora con cobertura en todo el Ecuador y una facturación anual superior a los 200 millones de dólares. De esta forma nos convertimos en una de las empresas de distribución y comercialización más grandes del país. Contamos con centros de distribución propios en 16 ciudades desde donde atendemos a más de 80.000 puntos de venta semanalmente.

#### **Misión**

Somos el socio que mantiene crecimiento constante para clientes, desarrollando personal altamente identificado con la empresa, excediendo las expectativas de nuestros clientes, logrando la satisfacción de nuestros

accionistas, mediante la distribución y comercialización de productos tangibles e intangibles que generen desarrollo e interés en el país.

### **Visión**

Consolidarnos como la única opción de cobertura a nivel nacional, capitalizando nuestro liderazgo con los productos que comercializamos, manteniendo un alto sentido de atención y servicio al cliente, responsabilidad con la sociedad, desarrollando personal altamente identificado con la empresa, el entorno y el país 2016.

### **Valores**

Honestidad

Responsabilidad

Servicio

Liderazgo

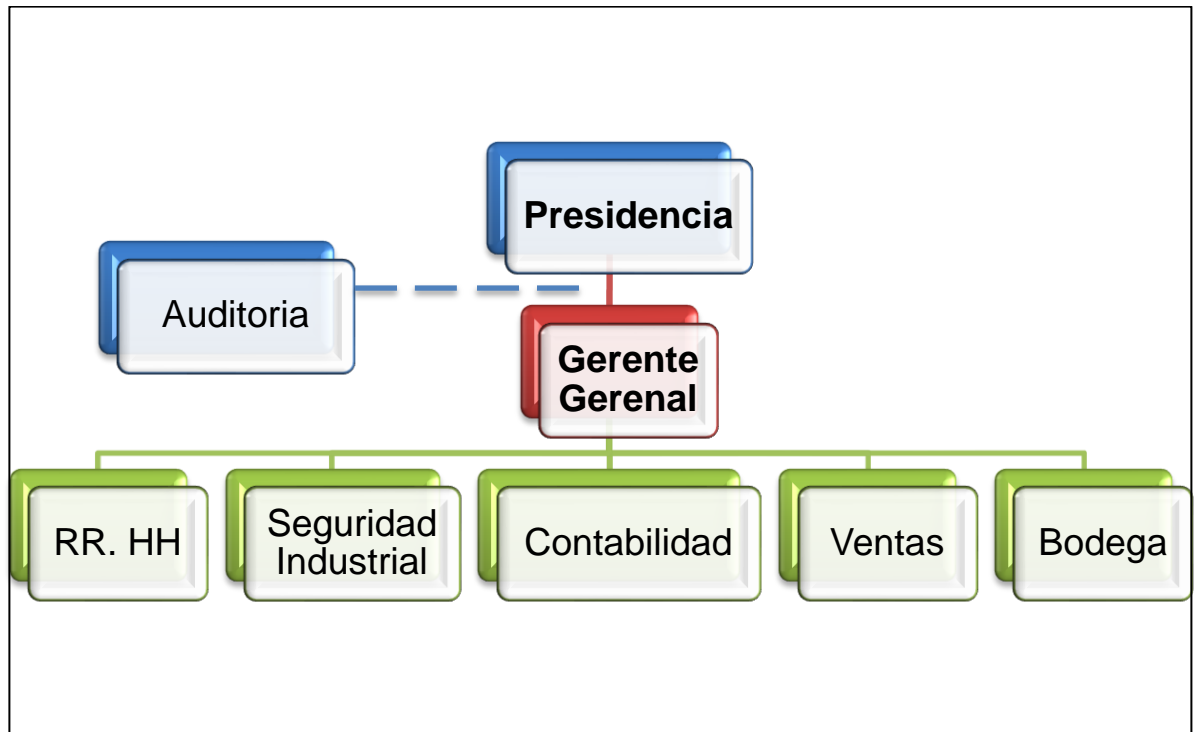
Innovación

Trabajo en equipo

Proactividad

## Estructura Organizativa

**Grafico N° 1**



Fuente: Elaboración del autor

### Principal área de la empresa

Presidencia

Departamento Gerencia General

Departamento Recursos Humanos

Departamento de Ventas

Departamento Contabilidad

Departamento de Bodega

Departamento de Seguridad Industrial

Departamento de Auditoria

**Plantilla de trabajadores**

**Tabla N° 1**

<b>Plantilla de Trabajadores</b>	
<b>Áreas</b>	<b>Núm. De Trabajadores</b>
<b>Presidencia y Gerencia</b>	<b>2</b>
<b>Auditor y Administrativos</b>	<b>15</b>
<b>Ventas</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>

Fuente: Elaboración del autor

**Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional**

**Tabla N° 2**



## Trabajadores

Nombre	Ocupación	# Trabajadores
AB. Antonio Paz	Presidencia	1
Lcda. Yolanda Paredes	Gerencia General	1
Gustavo Mendoza	Jefatura de Bodega	4
Daniel Abad	Jefatura de seguridad industrial	1
Claudia Ramírez	Jefatura de Auditoria	5
Joel Acosta	Jefatura de Venta	12
Jefferson Medina	Jefatura de RRHH	5
TOTAL		29

Fuente: Elaboración del autor

**Clientes, proveedores y competidor más importante**

**Tabla N° 3**

<b>Cientes</b>	
<b>Tiendas</b>	<b>90.000</b>
<b>Tía</b>	<b>70.000</b>
<b>Supermalia</b>	<b>8.000</b>
<b>Mc Donald</b>	<b>6.000</b>
<b>Megakywi</b>	<b>4.000</b>

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N° 4**

<b>Proveedores</b>	
<b>Plásticos Ecuatorianos S.A.</b>	<b>60.000</b>
<b>Toni</b>	<b>50.000</b>



<b>Topsy</b>	<b>7.000</b>
<b>Lonchys</b>	<b>5.000</b>
<b>San Carlos</b>	<b>4.000</b>

Fuente: Elaboración del autor

**Tabla N° 5**

<b>Principal Competidor</b>	
<b>Pycado Cía. Ltda.</b>	<b>65% De Competencia</b>

Fuente: Elaboración del autor

**Principales productos que ofrece la empresa**

**Tabla N° 6**

<b>Productos</b>	
<b>Toni</b>	<b>Bebidas Lácteas, Leche saborizada, Gelatina</b>
<b>Topsy</b>	<b>Variedad De Helados Y Tortas</b>
<b>Plásticos ecuatorianos</b>	<b>Platos Desechables, Bandeja, Tachos, Reposteros, Etc.</b>

Fuente: Elaboración del autor

## Descripción del proceso de estudio o puesto de trabajo

### Tabla N° 7

Área	Funciones
<b>Presidencia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir y controlar el funcionamiento de la empresa.</li><li>• Representar a la empresa, en todo los negocios y contratos con terceros en relación con el objeto de la sociedad, también convoca y preside las reuniones de la junta directiva. El presidente es el representante legal de la coalición empresarial, para todos los actos judiciales y extrajudiciales.</li><li>• Ejercer la representación legal de la compañía.</li><li>• Cumplir y hacer cumplir la función legal de la compañía.</li><li>• Firmar cheques en forma conjunta con cualquiera de los dignatarios: vicepresidente y tesorero.</li></ul>

<p style="text-align: center;"><b>Gerencia General</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El gerente general de la empresa tiene la mayor responsabilidad el encargo de tomar las decisiones más importantes de la misma, como avalar los proyectores, las estrategias y los cursos alternativos de acción para el crecimiento de la empresa.</li> <li>• Controla y dirige las actividades generales de la empresa.</li> <li>• Establecer objetivos, políticas y planes globales junto con los niveles jerárquicos altos (con los jefes de cada departamento).</li> <li>• Es el representante de la empresa, es decir vigila el buen funcionamiento.</li> <li>• Aprueba los procedimientos de la compra (es decir, la calidad del producto y el precio adecuado).</li> <li>• Realizar evoluciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los departamentos.</li> <li>• Buscar mejoras constantes (como ser la mejor empresa, tener más clientes, nuevos productos de calidad, así como un incremento de capital).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir los bienes, materiales y suministros, comprobando las cantidades y calidades establecidas en el orden de compra y factura o guía de despacho del proveedor t rechazar productos que estén deterioros o no correspondan a la compra.</li> </ul>

<p><b>Jefatura De Bodega</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al departamento de adquisiciones o a los jefes administrativos según corresponda, cualquier irregularidad en la recepción.</li> <li>• Almacenar y resguardar los bienes y materiales en buenas condiciones de uso.</li> <li>• Informar a la jefatura sobre situaciones anormales, tales como problemas de seguridad, ejemplo cerraduras en mal estado, puertas o ventanas que pueden ser violentadas o abiertas con facilidad.</li> <li>• Despachar los productos según las cantidades y especificaciones u otros documentos internos. Mantener actualizados los registros de control de existencias de los bienes bajo su custodia</li> </ul>
<p><b>Jefatura de Seguridad Industrial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeccionar las áreas laborales, así como los materiales y equipos.</li> <li>• Establecer normas y procedimientos que permitan regular la higiene laboral, las condiciones del medio ambiente de trabajo, así como empleado y uso seguro de las maquinarias, productos y equipos.</li> <li>• Asesorar todas las áreas pertenecientes en, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si las cuentas anuales formuladas por la entidad reflejan la</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Jefatura De Auditoria</b></p>	<p>imagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la aplicación del principio de empresa en funcionamiento o solvencia de la sociedad.</li> <li>• Evaluar la existencia de fraudes y/o errores en la empresa. Comprobar la actuación responsable de la sociedad en aspectos medioambientales y sociales demás normativas aplicables.</li> <li>• Emitir criterio favorable, con salvedad desfavorable, denegar.</li> <li>• Analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales.</li> <li>• Estudio constante de las operaciones de la empresa.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar planes y presupuesto de ventas. Debe de planificar antes de hacer cualquier actividad reduciendo el riesgo y aumentando la rentabilidad de sus acciones, es decir el gerente antes de lanzar un producto debe de conocer quién es su cliente, que satisface su producto, a base de esa información debe de planear; la forma de vender, cuanto piensa vender, y quienes son los vendedores. Así también debe de tomar en cuenta la posibilidad económica, motivo de que al momento de publicar su producto necesita dinero, los sueldos de los empleados, el flete, etc.</li> <li>• Establecer metas y objetivos. El líder de</li> </ul>

## **Jefatura de Venta**

ventas establece metas a largo plazo como por ejemplo ser el número uno del mercado, por lo mismo definir objetivos a corto plazo por ejemplo vender diez millones en el próximo trimestre, las metas y objetivos mencionados hay que influir a los subordinados para que la entidad valla en la misma dirección.

- Calcular la demanda pronosticar las ventas. es un punto de vital importancia para calcular la rentabilidad de la empresa, es calcular la demanda real del mercado y a base de eso pronosticar las ventas o utilizar las ventas pasadas.
- Reclutamiento, selección y capacitación de los vendedores. Como se sabe que esta actividad se encarga del departamento de recursos humanos, a mi manera de razonar es excelente de que seleccione los mejores para luego se le presente el gerente para tomar la decisión final para incorporarlo en la empresa. El gerente de ventas debe de capacitar los vendedores; la forma de hablar, el tacto, como ganar la confianza y mostrarle y que aprenda el manual de objeciones.
- Compensación y motivación. Es un punto muy importante motivo de que el integrante principal de una empresa es el ser humano, motivo de que el motor de generar utilidad, y al estar motivados mayores ingresos tendrá la empresa.

<p style="text-align: center;"><b>Jefatura De RR.HH.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento y selección función de empleo</li> <li>Descripción de los puestos</li> <li>Definición del perfil profesional</li> <li>Selección de personal</li> <li>Formación del personal</li> <li>Inducción del nuevo personal</li> <li>Tramitación de despidos</li> <li>• Función de administración de personal</li> <li>Elección y formalización de los contratos</li> <li>Gestión de nóminas y seguros sociales</li> <li>Gestión de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, bajas por enfermedad</li> <li>Control de absentismo</li> <li>• Capacitación y educación</li> <li>• Remuneraciones</li> <li>• Motivación y clima laboral</li> <li>• Control y evaluación del desempeño</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Creación y dirección de equipos de trabajos</li> <li>• Funciones de relaciones laborales</li> <li>• Brinda ayuda psicológica</li> <li>• Beneficio social</li> <li>• Higiene y seguridad en el trabajo</li> <li>• Servicios y prestaciones</li> </ul>
--	--

**Fuente: Elaboración del autor**

## Análisis económicos financieros

### Tabla N° 8

Resultados anteriores de la empresa

<b>Resultados de periodos anteriores de venta de la Empresa</b>			
<b>Año 2014</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Declinación</b>
<b>\$1.790.000,00</b>	<b>\$1.250.000,00</b>	<b>\$ 540.000,00</b>	<b>43%</b>

Fuente: Elaboración del autor

### Grafico N° 2

Análisis de las ventas anteriores de la empresa



Fuente: Elaboración del autor



**Análisis:** El indicador de medidas de las ventas del año 2014 hacia, el año 2015 me muestra un **43%** de declinación en las ventas. Para el año 2016 la empresa tiene la proyección de un **25%** de incremento en sus ventas.

### **3. Diseño de Investigación**

#### **Investigación Cuantitativa**

Este diseño de la investigación cuantitativa es considerado como una excelente manera de poder finalizar los diferentes resultados y así probar una hipótesis. Este diseño constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas y es denominada ciencia verdadera porque se emplean medios matemáticos y estadísticos para poder medir los resultados de una manera concluyente.

#### **Investigación Cualitativa**

Este diseño de investigación cualitativa es el más flexible de todas las técnicas, ya que abarca una variedad de métodos y estructuras aceptadas, es decir que ya sea un estudio de caso individual o una amplia entrevista, pero este tipo de estudio se debe de llevar a cabo y diseñado con cuidado. Este diseño es mucho más fácil de planificar y llevar a cabo.

Los dos diseños cuentan con diferentes ventajas y desventajas porque tiene procesos que se exponen con la realidad la cual se describe como cualitativo por su subjetividad y el investigador es el principal instrumento de la recopilación y recolección de los diferentes datos, en cambio el enfoque cuantitativo se lo califica más impersonal en forma limitada ya que se hace uso de diferentes herramientas tales como encuestas, cuestionarios u otro equipo para recoger la información, de acuerdo a esto se consideran enfoque técnicos mixtos es decir investigaciones con claridad con técnicas de cada

uno por separado integrando ambas concepciones como resultados de una forma superior hacia el proceso investigado.

### **Métodos de Investigación**

Es un instrumento de conjunto conformado por procedimientos y técnicas que mediante la investigación se puede describir con excelentes detalles en forma que se ha llevado a cabo la misma además nos permite explicar con un criterio práctico en la selección de los métodos que se llegan a utilizar con la respectiva validez de sus resultados, incluyendo la información correcta para entender y demostrar capacidad de recopilación de los resultados de la investigación permite también un soporte conceptual para conocer con exactitud cuáles son los procesos y funciones que ayudan a identificar los problemas que existan y además aporta para solución a los mismo dentro de la empresa.

### **Método analítico**

Indica este método que se puede fundamentar en la premisa de a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las diferentes características de cada una de sus partes y de las relaciones que existe entre ellas, es decir que se descompone el objeto de que se trata sus partes, elementos o principios esta descomposición puede ser real y física, o racional e ideal, según sea el objeto de que se trate.

### **Método Comparativo**

Señala que se fundamenta en ser proceso de búsqueda sistemática de semejanzas y deferencias el cual nos permite establecer principales relaciones de casualidad que existe entre las variables o factores estudiados consiste en poner dos o más tipos de realidad uno al lado del otro, para establecer similitudes y diferencias y ellos sacar conclusiones que definan su

problema o que establezcan cambios futuros para mejorar el conocimiento del caso que se presenta.

### **Método Inductivo**

Este método permite el razonamiento en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales como son la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. En este sentido, los futuros parecidos a los recopilados en la formulación científica general que se ha inducido, podrán ser entendidos, explicados y pronosticados sin que aun ocurran y, además, serán susceptibles de ser estudiados analítica o comparativamente.

### **Método Deductivo**

Este método es la deducción para lograr obtener conclusiones sobre diversas cuestiones sobre problemas que nos planteamos. Consiste en deducir hipótesis acerca de las posibles soluciones a los problemas planteados y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas.

### **Método Análisis**

Este método se refiere a que a partir de un todo elaboramos un estudio de tallado y exhaustivo de las partes o elementos que lo conforman. Si bien teóricamente no hay pasos o una secuencia para realizar un análisis, podemos señalar que el proceso empieza cuando se identifica el todo, posteriormente se basta a desglosar e identificar las partes que lo conforman, ya que se tienen separadas las partes, se estudia profunda y detalladamente cada una de las partes.

## **Método Síntesis**

Este método es un proceso mediante el cual se relacionan hechos que se ubican cuando se tienen identificadas las partes que conforman un todo se establecen las interrelaciones entre los elementos o partes que lo conforman y se formula una teoría que unifica los directivos elementos, consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una totalidad lo cual se puede llegar a comprender el todo.

La investigación se enfocara en cuatro métodos el inductivo, el deductivo el análisis y el de síntesis, el mismo que partirá del trabajo que realizara en la empresa y su importancia en el entorno el porqué de haber elegido los cuatro métodos, el inductivo me permitirá conocer con exactitud el número de elementos, causas y efectos que forman el objeto de estudio y el deductivo me permite generalizar el problema y llegar a particularidades o individualidades, este es el más usado para poder dar una conclusión exacta y verdadera que tenga validez es decir, partirá de aspectos de la organización a nivel interno, el análisis me permitirá para desglosar e identificar las partes que conforman, la alta deficiencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal ya que al tener separadas las partes, se realizara un estudio profundo y detalladamente cada una de las partes. Y la síntesis me permitirá sintetizar como poder establecer la reconstrucción de todo lo descompuesto de cada parte de la misma y así poder aplicar la propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección del personal en la empresa, para llegar a deducir y aclarar ciertas estrategias que conlleven a establecer el modelo de los procesos de reclutamiento y selección que se le podrá implementar en la misma.

### **3.1 Tipo de Investigación**

#### **Investigación Descriptiva**

Esta investigación mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir cuestiones inherentes al objeto de estudio y que por supuesto interesan a los propósitos investigativos. Busca de un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores.

“Investigación descriptiva consiste en la caracterización de un individuo o grupo, con el fin de establecer su comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (Arias, 2006, pág. 24)

Será utilizada para la investigación bibliográfica lo cual el propósito es conocer que informamos de las fuentes secundaria como son libros, documentos, tesis de grados, revistas; dicha información se encontrara en biblioteca y en el internet utilizando la técnica de la lectura, para luego ser clasificados y seleccionado con el tema de investigación y que ayudara a resolver el problema de estudio en conclusión nos permitirá conocer con exactitud cuáles son las funciones, actividades y procesos que cada persona cumple dentro de la organización, así como podemos conocer el entorno en el cual se está desarrollando, así como podemos conocer el entorno en el cual se está desarrollando la empresa. Además, que nos ayudara a identificar los problemas que tienen la organización y su proceso de reclutamiento y selección del personal, así como también el desempeño de sus funciones de los colaboradores y medir sus potenciales dentro de la empresa.

## **Investigación Explicativa**

Es aquella donde se muestran y se centran en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos de las condiciones en que ellas se producen.

“Investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causas-efectos” (Arias, 2006, pág. 26)

En el presente trabajo se empleará la modalidad investigación de campo ya que se realizó un estudio además se estarán en contacto directo con los miembros de la organización, la información recopilada será mediante la encuesta y la observación directa por lo que se podrá llevar a cabo el estudio.

## **Investigación Correlacional**

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular y que tienen una relación con el objeto a ser investigado.

“Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”. (Arias, El Proyecto de Investigación, 2006, pág. 25)

Se utilizará para buscar las variables independientes y dependientes que interactúan entre sí, de esta manera cuando se evidencia el cambio en una de ellas, se puede asumir como será el cambio en la otra que se encuentra directamente relacionada con la misma.

## 3.2 Población y Muestra

### 3.2.1 Población

Es el conjunto de objeto u personas que viven en un área geográfica determinada cuyo número se calcula a instancias de una evaluación estadísticas se refiere en determinado lugar, sus características, aspectos similares y susceptibles que se puede ser estudiada y que son como el fundamento primordial de la investigación, en donde se debe definir, el plan y justificar el estudio, el tamaño de la muestra y el proceso de selección de las unidades de análisis.

La población se divide en las siguientes:

- **Población objeto:** Se refiere a todo el grupo de personas u objetos que les interesan a los investigadores para la generalización de las conclusiones con el fin de determinar la población objetivo, es decir, aquella que se beneficiara finalmente con el proyecto.
- **La población de estudio-blanco o diana:** Describe la población a la que queremos explorar los resultados se delimita por características demográficas, sociales, hábitos de vida.
- **Población accesible:** Consta del conjunto de caso que satisfacen los criterios predeterminados y que al mismo tiempo son accesibles para el investigador es decir accesibles a la población en la investigación sobre la que los investigadores pueden aplicar sus conclusiones. El investigador debe especificar los criterios que definen quienes deben ser, estos criterios deben estar bien especificados ya que mediante ellos se decidirá si un individuo se incluirá o no en la población de interés.

- **La población elegible:** Son los criterios que especifican las características que la población debe tener para poder determinar la selección ejemplo Representa todas las personas que tengan el potencial para el puesto asignado porque son una población mucha mayor que la objetiva.

“El conjunto de todos los individuos (objeto, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno, estos deben reunirse las características de los que es objeto de estudio los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos”. (Latorre, 2003)

“Es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permite distinguir los sujetos, unos de otros”. (Chávez, 2007, pág. 162)

**Tabla N° 9**

<b>Población</b>	
<b>Áreas</b>	<b>Núm. De Trabajadores</b>
<b>Presidencia Gerencia</b>	<b>2</b>
<b>Auditor Administrativos</b>	<b>15</b>



<b>Ventas</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>

Fuente: Elaboración del autor

### 3.2.2 Muestra

Es una herramienta de la investigación que nos permite ver resultados que su función es determinar que parte de la población se debe de examinarse, con la finalidad de presentar evidentes ventajas, es decir que la muestra debe de lograr una mejor manera de representación de la población, en la que se exprese de la mejor forma los rasgos esenciales de dicha población que sean importantes para la investigación que se está realizando respetos al estudio de la población.

“Operativamente la muestra es una elección de unidades dentro de un conjunto, no es otro que la base de la muestra”. (Bravo, 2001, pág. 191)

“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (Tamayo, 1997, pág. 38)

### 3.2.3 Tipo de muestra

#### Muestra probabilística

Es una técnica de muestreo de las muestras recogidas, es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos en un proceso que brinda a toda la población las mismas al ser seleccionadas, identificadas y enumeradas que a su vez son calculadas con precisión estadística.

Existen varios tipos de muestreo probabilístico y se representan por:

### **Muestreo Aleatorio Simple**

Este muestreo es el más fácil en los procedimientos empleados ya que se asigna a cada individuo de la población aquí lo único que hace el investigador es asegurarse de que todos los miembros de la población estén en la lista y después debe de seleccionar al azar el número que se desea de los sujetos de la población.

### **Muestreo Estratificado**

Este procedimiento es frecuente cuando se realiza un estudio interesado en estudiar una serie de subpoblaciones (estratos) en la población, y se los divide para el estudio en grupos y clases homogéneas por edades, por sexo. Hecho esto la muestra se escoge aleatoriamente en número proporcional al de los componentes de cada clase o estratos considerados. El muestreo aleatorio simple nos garantiza que tal cosa ocurra. Para evitar esto, se saca una muestra de cada uno de los estratos.

### **Muestreo Sistemático**

Este procedimiento es muy sencillo ya que es la elección de una muestra a partir de los elementos de una lista según un orden determinado o recorriendo la lista a partir de un número de un individuo al azar y el resto del proceso es trivial y rápido.

### **Muestreo por Conglomerados**

Este muestreo es una técnica que se encuentra dividida, de manera natural, en grupos que se suponen que contienen toda la variabilidad de la población, es decir la representan fielmente respecto a las características a elegir, pueden seleccionarse solo algunos de estos grupos para la realización del estudio aprovechando la existencia de grupos en la población que representan de manera correcta la totalidad de la población que deseamos medir.

## **Muestreo Polietápico**

Este muestreo se caracteriza por obtener las muestras en sucesivas etapas, se combina el muestreo aleatorio simple con el muestreo por conglomerados lo cual realizan una secuencia de etapas de selección de unidades muestrales de mayor rango a otros de menor hasta llegar a los individuos o elementos que constituyan la muestra.

## **Muestra no Probabilística**

“Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. (Hernandez, 2003, pág. 30)

Es una técnica de muestreo en donde las muestras se recopilan mediante un procedimiento en donde no se brinda a todos los individuos de una población iguales oportunidades de ser seleccionados. Es decir que el investigador decide si la muestra es o no representativa.

Existen varios tipos de muestreo no probabilísticos y se representan por:

## **Muestreo por Conveniencia**

“Es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador”. (explorable, 2009)

Me muestra que son seleccionadas porque son fáciles de conseguir para el investigador es decir que lo sujetos son seleccionados porque son sencillos para reclutar y así esta técnica es la más barata y con la cual menos tiempo se lleva.

## **Muestreo por Cuotas**

Este muestreo se determina en fijar el número de elementos que reúnen unas determinadas condiciones la selección de las cuotas suelen ser mediante “rutas” o “itinerarios” en donde el investigador se asegura la representación equitativa y proporcionada de los sujetos, en la función de que rasgos es considerado base de cuota.

## **Muestreo Intencional**

Es una muestra con propósito, lo que significa que los investigadores que emplean el muestreo deciden elegir un grupo específicos de personas u objetos dentro de una población para su análisis sin embargo los investigadores aún tienen la intención de describir a la población como un todo. El grupo elegido a menudo es el que puede ofrecer la mayor parte de la información a los investigadores.

Es caracterizado por el máximo esfuerzo que se hace para poder recopilar las muestras ya que se realiza sobre la base del conocimiento y criterios del investigador en la experiencia con la población.

## **Muestra Incidental**

Determina deliberadamente que los individuos forman parte de la muestra tratando de escoger a los casos considerados típicamente representativos de la población. Los criterios de elección suelen basarse generalmente en el conocimiento teórico sobre el tema objeto de estudio donde el investigador selecciona directa o intencionalmente a los individuos de una población, es caso más ocurrente de este tipo de procedimiento se utiliza como muestra a los individuos que se tiene más fácil acceso.

Determinamos la muestra mediante el método no probabilístico por conveniencia ya que es el menos costoso y se lo realiza en el menor tiempo

posible nos permitirá obtener mayor detalle de los datos una menor cantidad de personal requerida un mejor entrenamiento de quienes participan además es la opción para estudiar el problema con detalles, analizar los datos obtenidos de las muestras y presentar sus resultados.

**Tabla N° 10**

**Tabla de Muestreo**

Áreas	Personas
Administrador	6
Ventas	6
Clientes	80
Total	92

Fuente: Elaboración del autor

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de la investigación

#### Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador se realiza con el fin de obtener información de parte de este, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación además el investigador desea recopilar la información de una forma oral y personalizada. La información que se recoja tratara en tono a los acontecimientos vividos y aspectos en la forma de pensar y sentir de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

## **Encuesta**

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, para ello a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten por escrito ese listado se denomina cuestionario que utiliza como procedimiento de investigación porque permite obtener y elaborar los datos de una forma más rápida y eficaz. El cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde se puede aplicar a sectores más amplio de manera mucho más económica además es una herramienta de cuestionario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por sí mismo una serie de preguntas a criterio personal.

## **Observación**

La observación es un instrumento que consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar se suele decir que “saber observar es saber seleccionar” es la acción y el resultado cuya función es recoger información sobre el objeto del cual se toma en cuenta para la investigación, además es un procedimiento y técnicas de recolección de datos e información y registrarla para su posterior análisis que se consiste en utilizar los sentidos para poder observar los hechos y realidades según el problema que se está estudiando.

### 3.4 Formato De Encuesta



Estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, de la carrera de Tecnología en Administración de Empresas se está realizando una investigación sobre cómo se aplica los procesos de Reclutamiento y Selección de personal en el Departamento de RR. HH. Para recopilar información acerca del problema existente en la empresa DIPOR S.A. se llevará a cabo la utilización de la encuesta como herramienta de recolección de datos por el cual se desarrollaron las siguientes preguntas. Le pido de favor dedicar unos minutos de su tiempo para llenar la siguiente

#### Formato de Encuesta

N. ° 1/90

#### DATOS GENERALES

##### Género:

Femenino

Masculino

##### Edad:

18-22

23-27

28-32

33-37

38-42

45 en adelante

**1.- ¿Se realiza en la empresa DIPOR S.A. el proceso de Reclutamiento y Selección de personal?**

Si

No

**2.- ¿Qué fuentes son utilizadas para el Reclutamiento y Selección de personal en la empresa DIPOR S.A.?**

Solicitud espontanea

Promociones o ascensos

Anuncios de prensa

Internet

Otros

**3.- ¿Está usted de acuerdo con el método de selección de personal existente? ¿Conformidad con el método de selección de personal?**

Totalmente de acuerdo

Un poco de acuerdo

En desacuerdo

**4.- ¿Existe un plan de reclutamiento y selección de personal en la empresa?**

Si

No

**5.- ¿Considera usted que es recomendable proponer un plan de mejora en los procesos de reclutamiento y selección del personal para mejorar sus técnicas de aplicación?**

De acuerdo

En desacuerdo

**6.- ¿Califique la calidad general de nuestro producto?**

Muy bueno

Bueno



Regular

**7.- ¿Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades?**

Muy bueno

Bueno

Regular

**8.- ¿Cuál es el trato del pree vendedor asía usted?**

Muy bueno

Bueno

Regular

**Gracias por su colaboración**

## **CAPITULO IV**

### **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para realizar este análisis se juntaron las variables dependientes e independiente, se desarrollaron las respectivas preguntas para la encuesta, para obtener los resultados de la mala definición de reclutamiento y selección de personal con estos datos poder contribuir con la creación de técnicas nuevas e innovadoras para una gestión exitosa en la empresa DIPOR S.A.

#### **Procesamiento y Análisis**

Después de obtener la información a través de las encuestas se procedió a la organización y clasificación de los datos.

La información esta agrupada de acuerdo a las características de cada una de las preguntas planteadas en las encuestas; los datos se tabularon utilizando las respectivas técnicas estadísticas como por ejemplo las tablas de frecuencias.

#### **Distribución del Análisis**

Los análisis son presentados en forma de cuadros y gráficos donde se reconoce la frecuencia simple y acumulada, cada una de las preguntas de las encuestas fue colocada en 1 hoja de la siguiente forma:

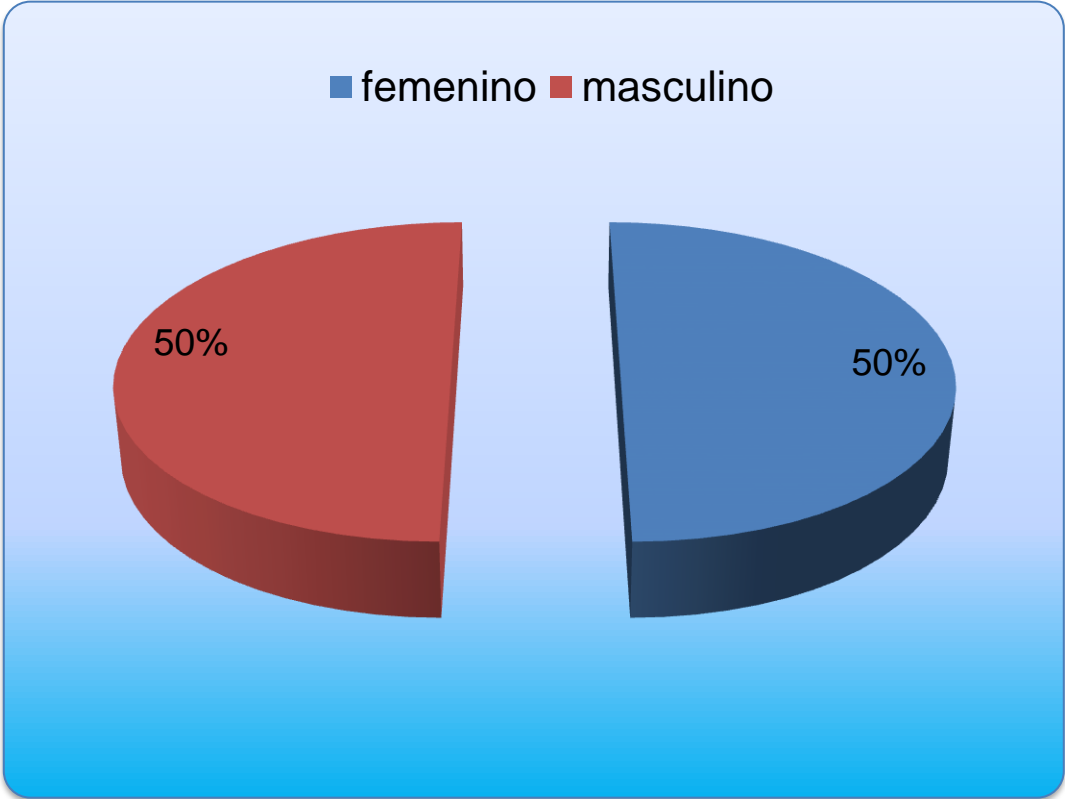
1. Pregunta
2. Grafico
3. Tabla
4. El análisis

De cada una de las preguntas que se planteó en las encuestas y en las

entrevistas se obtuvieron los siguientes resultados:

**GENERO**

**Grafico N° 3**



Fuente: Elaboración del Autor

### Tabla N° 11 Género

	Valor Absoluto	Valor Relativo
<b>Femenino</b>	45	50%
<b>Masculino</b>	45	50%
<b>Total</b>	90	100%

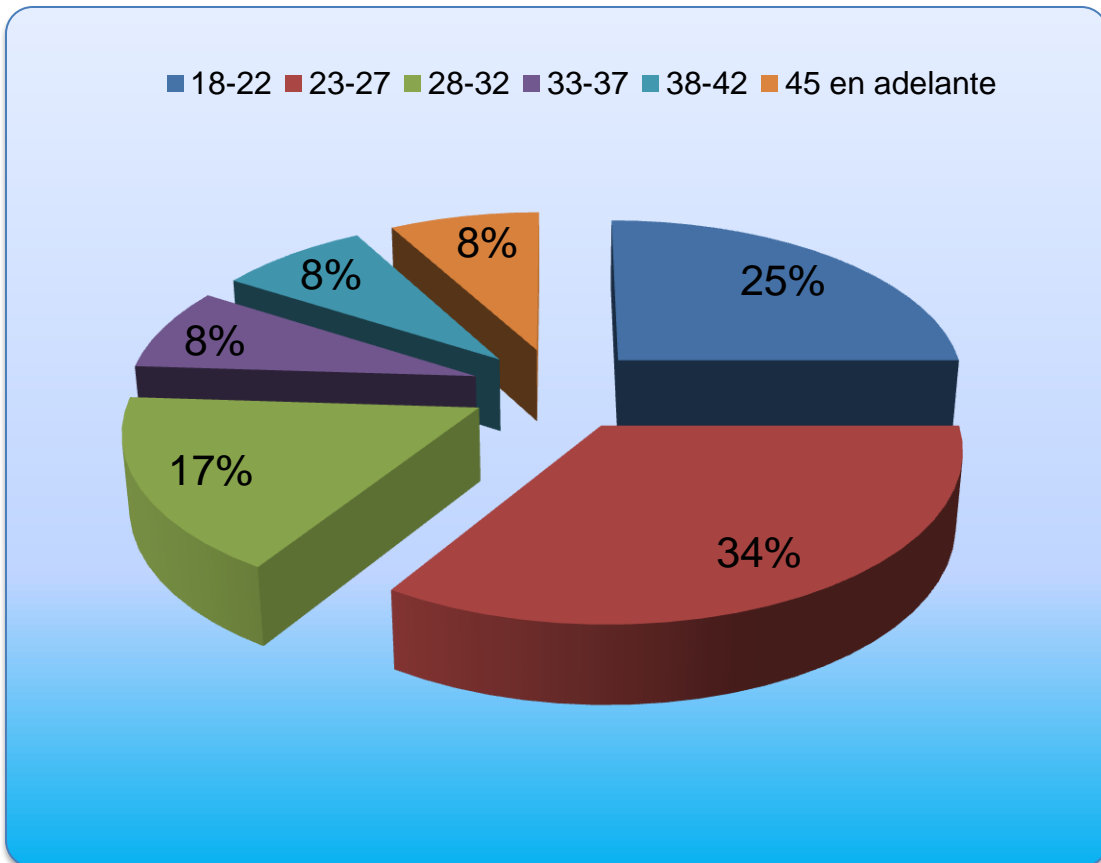
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas realizadas me dan un 50% de personal femenino y el 50% me da un personal masculino dentro de la empresa.

**Interpretación:** Es decir que al obtener los resultados de la tabla se observó de que hay una igualdad del personal que trabaja en la empresa.

## DATOS PERSONALES

### Grafico N° 4



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N<sup>o</sup> 12 Datos personales**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>18-22</b>	26	25%
<b>23-27</b>	29	34%
<b>28-32</b>	21	17%
<b>33-37</b>	7	8%
<b>38-42</b>	4	8%
<b>45 en adelante</b>	3	8%
<b>Total</b>	90	100%

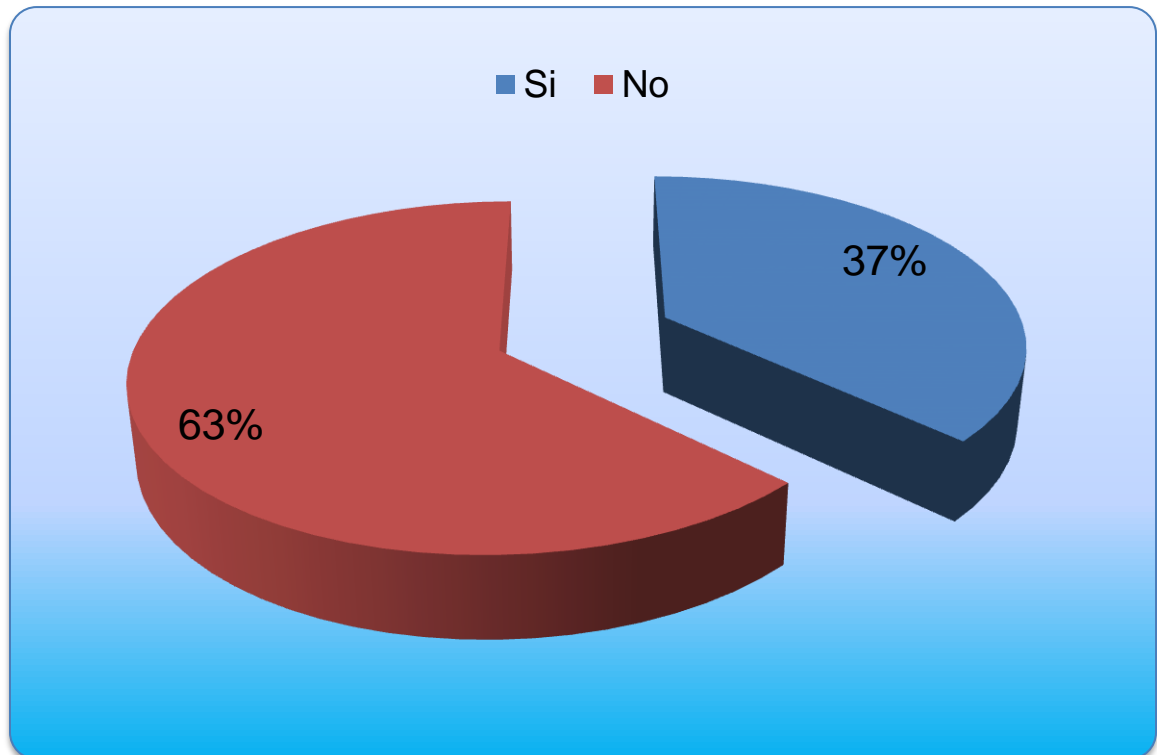
**Fuente:** Elaboración del Autor

**Análisis:** En cuanto edades de los colaboradores encuestados tenemos un 25% entre 18 y 22 años, un 34% que va de 23 a 27 años; además un 17% entre 28 y 32 años, un 8% de 33 a 37 años, un 8% de 38 a 42 años y el otro 8% de 45 años en adelante.

**Interpretación:** Es decir que la mayoría de los colaboradores de la empresa tiene una edad de 23 a 27 lo cual indica que es un personal joven con todas las ganas de trabajar y aportar con la productividad para la empresa.

¿Se realiza en la empresa DIPOR S.A. el proceso de Reclutamiento y Selección de personal?

**Grafico N° 5 Proceso**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N<sup>o</sup> 13 Reclutamiento y Selección**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Si</b>	35	37%
<b>No</b>	55	63%
<b>Total</b>	90	100%

Fuente: Elaboración del Autor

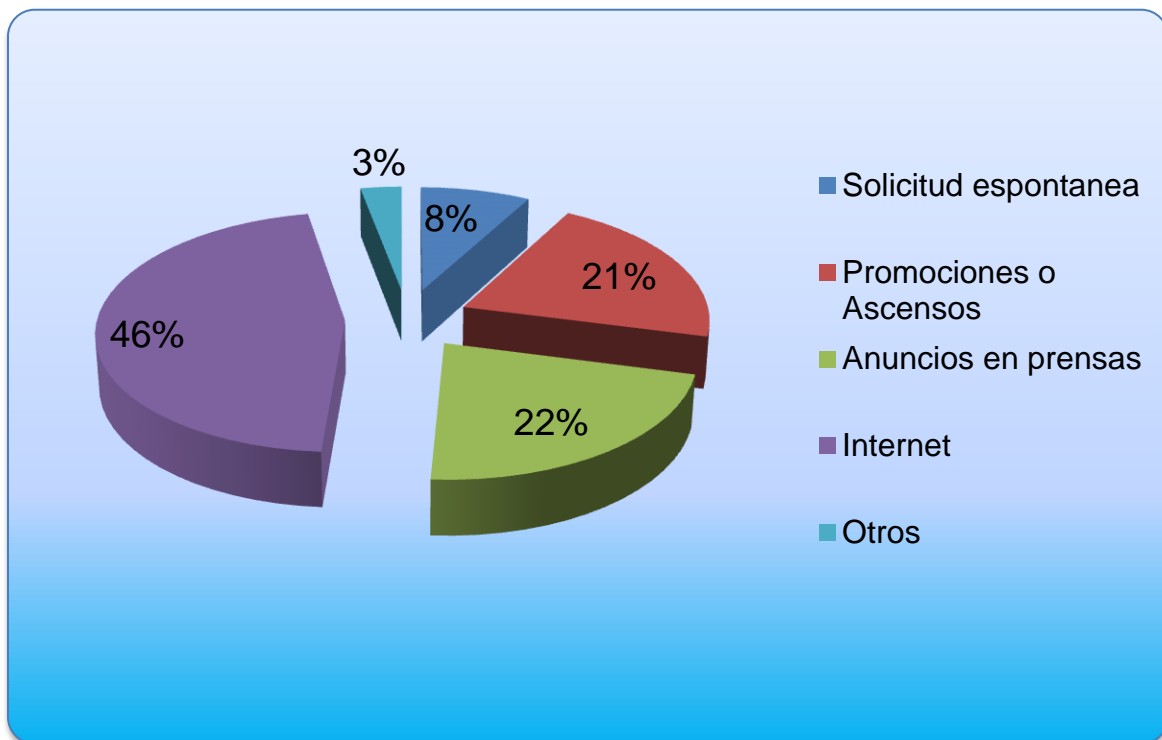
**Análisis:** Según el resultado de la encuesta 35 de los colaboradores respondieron que si se realiza el proceso de reclutamiento y selección, mientras que el 55 de colaboradores respondieron que no.

**Interpretación:** En realidad la empresa DIPOR S.A. no cuenta con las políticas definidas de reclutamiento y selección del personal, puesto que se aplica el proceso de acuerdo a los cargos que ocupan los individuos.



¿Qué fuentes son utilizadas para el Reclutamiento y Selección de personal en la empresa DIPOR S.A.?

**Grafico N° 6 Fuentes utilizadas**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N° 14 En la empresa**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Solicitud espontanea</b>	5	8%
<b>Promociones o Ascensos</b>	16	21%
<b>Anuncios en presas</b>	20	22%
<b>Internet</b>	46	46%
<b>Otros</b>	3	3%
<b>Total</b>	90	100%

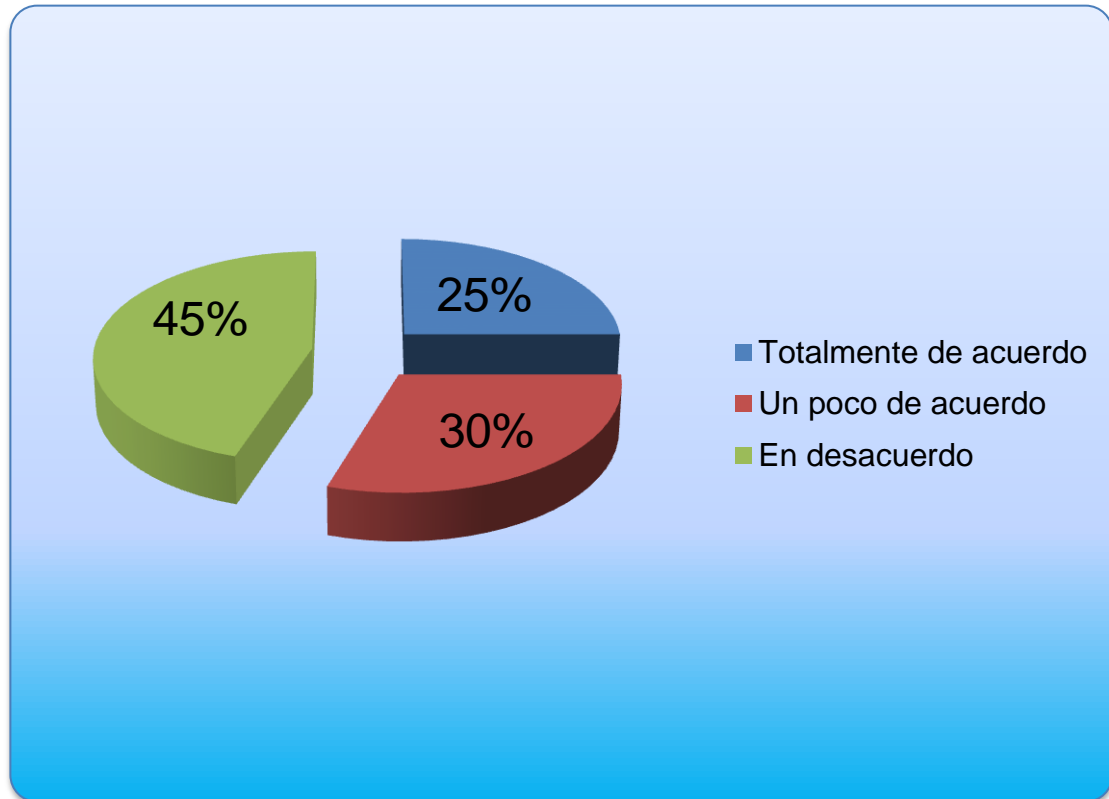
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** De acuerdo con la investigación realizada refleja un 8% de solicitud espontanea, el 21% refleja por promociones o ascensos, el 22% refleja por anuncios en presas, el 46% refleja que se enteró por internet y el 3% otros.

**Interpretación:** Es decir que la mayoría del personal se enteró por internet del puesto vacante que tenía la empresa lo cual indica que hay que poner más atención en la publicidad.

¿Está usted de acuerdo con el método de selección de personal existente? ¿Conformidad con el método de selección de personal?

**Grafico N° 7 De acuerdo con el método**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N° 15 Selección de personal existente**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	25%
<b>Un poco de acuerdo</b>	25	30%
<b>En desacuerdo</b>	50	45%
<b>Total</b>	90	100%

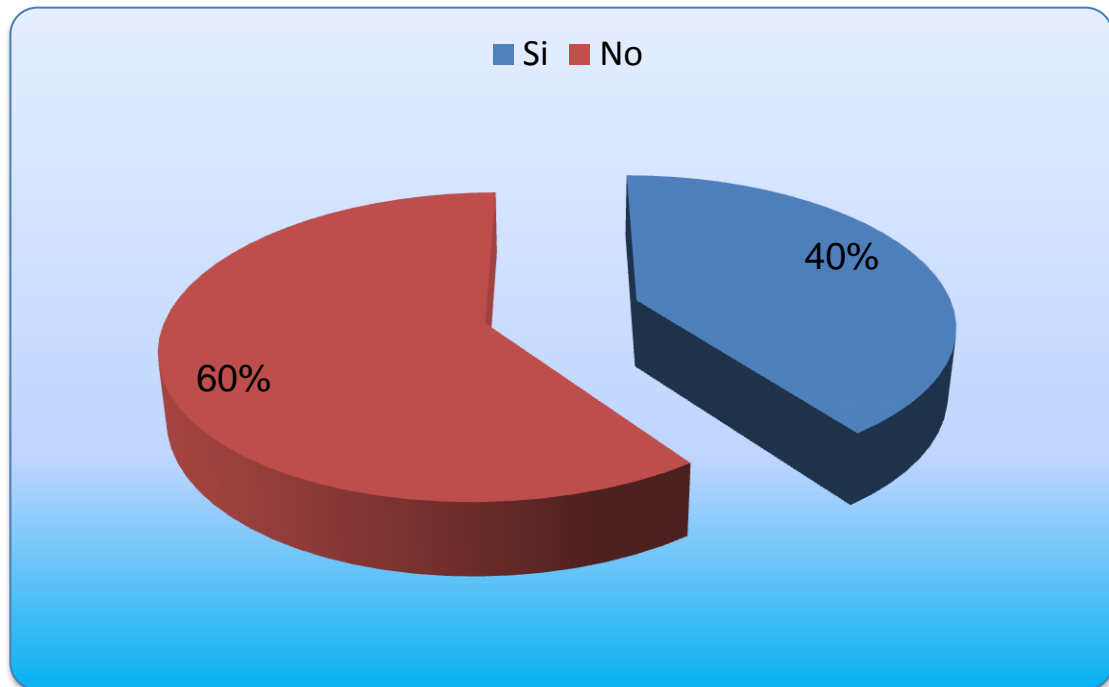
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** Según los encuestados un 25% está totalmente de acuerdo, un 30% un poco de acuerdo y el 50% en desacuerdo.

**Interpretación:** Esto señala que la mayoría de los colaboradores está en desacuerdo con el método de selección, hay una falla en el momento de aplicar las técnicas de parte del profesional.

¿Existe un plan de reclutamiento y selección de personal en la empresa?

**Grafico N° 8 Existe un plan**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N<sup>o</sup> 16 Reclutamiento y Selección en la empresa**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Si</b>	25	40%
<b>No</b>	65	60%
<b>Total</b>	90	100%

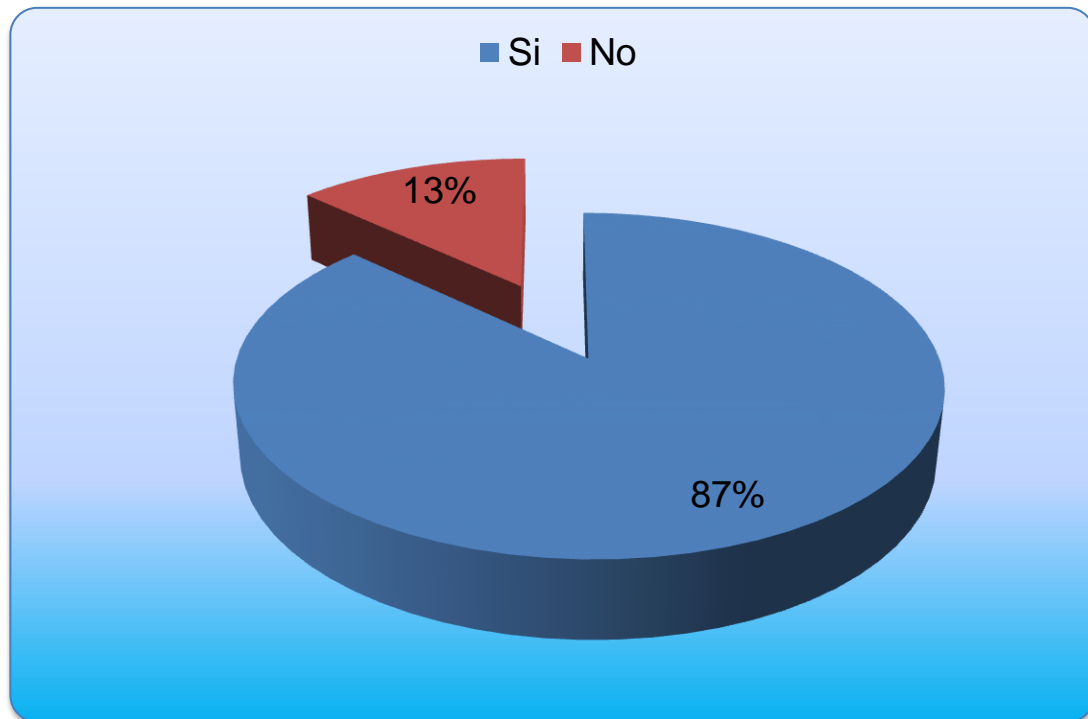
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** Según los resultados obtenidos el 40% dice que si hay plan de reclutamiento y selección del personal; pero el 60% refleja que no hay un plan dentro de la empresa.

**Interpretación:** Se considera que hay un alto porcentaje que refleja la encuesta de que no hay un plan de reclutamiento y selección de personal en la empresa lo cual podría estar afectando a la misma.

**¿Considera usted que es recomendable proponer un plan de mejora en los procesos de reclutamiento y selección de personal para mejorar sus técnicas de aplicación?**

**Grafico N° 9 Recomendable proponer plan de mejora**



**Fuente: Elaboración del Autor**

**Tabla N<sup>o</sup> 17 Mejorar sus técnicas de aplicación**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Si</b>	75	87%
<b>No</b>	15	13%
<b>Total</b>	90	100%

Fuente: Elaboración del Autor

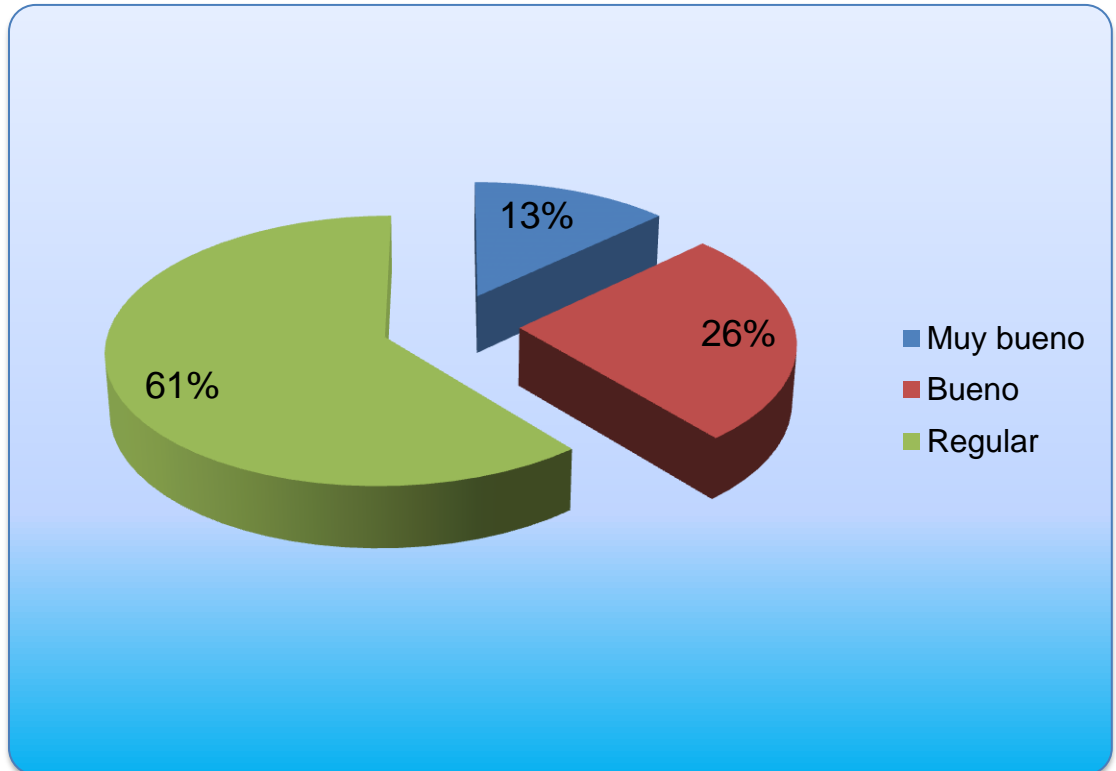
**Análisis:** Según los encuestados el 87% está de acuerdo que se aplique un plan de mejora en los procesos de reclutamiento y selección de personal y el 13% no estuvo de acuerdo con la propuesta del plan de mejora para los mismos.

**Interpretación:** Es decir que muestra un mayor porcentaje en el grafico que si están de acuerdo que se aplique la propuesta del plan de mejora en los procesos de reclutamiento y selección de personal en la empresa.



¿Califique la calidad general de nuestro producto?

### Grafico N° 10 Califique la calidad



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N° 18 De nuestro producto**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Muy bueno</b>	10	13%
<b>Bueno</b>	15	26%
<b>Regular</b>	65	61%
<b>Total</b>	90	100%

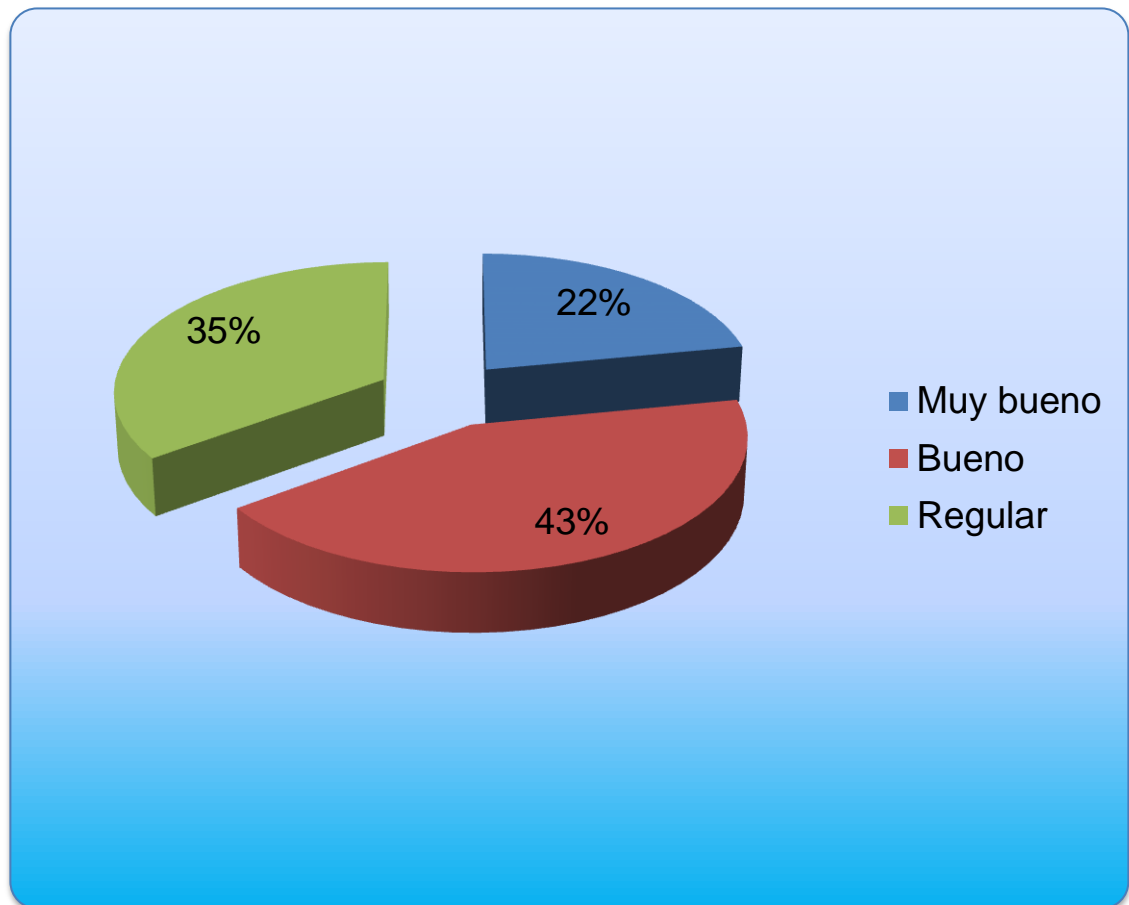
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** Según los clientes entrevistados el 13% considera muy bueno la calidad del producto, el 26% considera bueno el producto y un 61% lo considera regular.

**Interpretación:** Considerando el 61% de la encuesta, esto quiere decir que los clientes no reciben un buen producto de parte de la empresa.

¿Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades?

**Grafico N° 11 Califique nuestro nivel**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N° 19 Comprensión de sus necesidades**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Muy bueno</b>	27	22%
<b>Bueno</b>	47	43%
<b>Regular</b>	16	35%
<b>Total</b>	90	100%

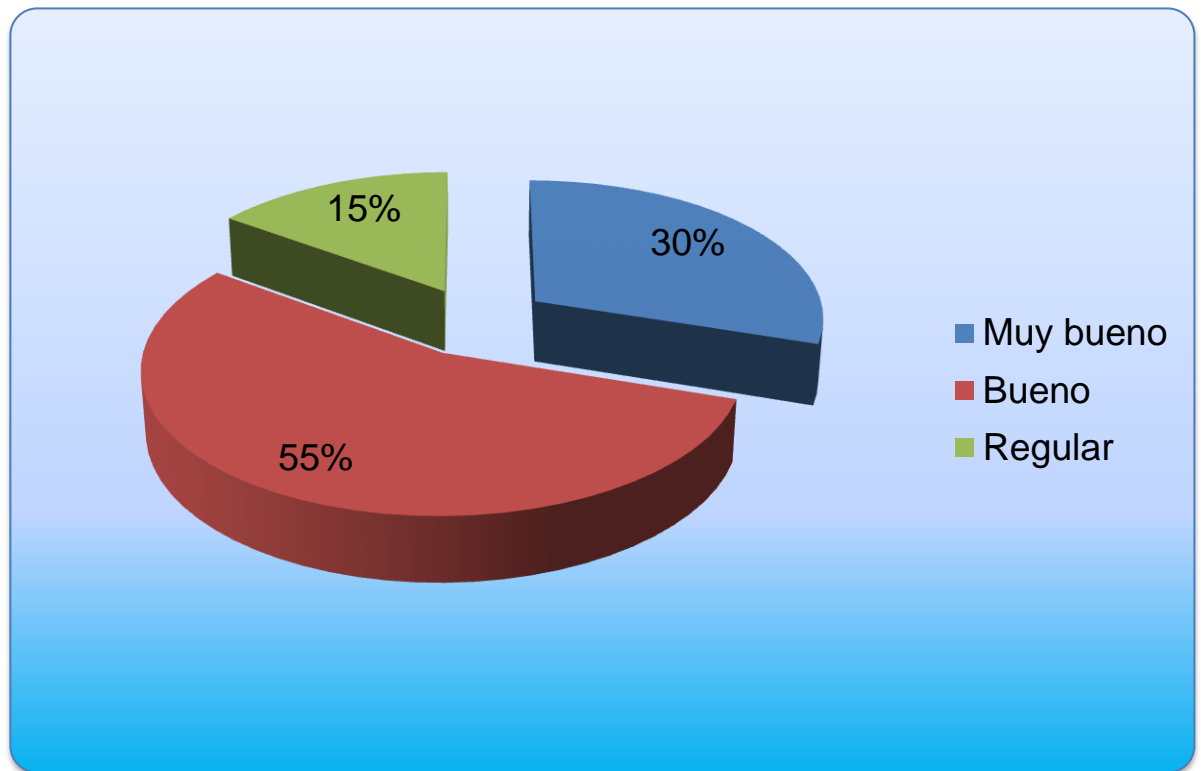
Fuente: Elaboración del Autor

**Análisis:** Del porcentaje observado en la tabla del 22% indica que la comprensión de las necesidades de los clientes es muy buena; pero el 43% refleja que la comprensión de las necesidades es buena y el 35% de comprensión de las necesidades es regular.

**Interpretación:** Se muestra que la mayoría de los clientes recibe una buena comprensión de sus necesidades, pero este porcentaje debe subir con la propuesta implementada.

¿Cuál es el trato del pree vendedor asía usted?

**Grafico N° 12 El trato**



Fuente: Elaboración del Autor

**Tabla N° 20 Pree vendedor asía usted**

	<b>Valor Absoluto</b>	<b>Valor Relativo</b>
<b>Muy bueno</b>	32	30%
<b>Bueno</b>	53	55%
<b>Regular</b>	14	15%
<b>Total</b>	99	100%

**Fuente:** Elaboración del Autor

**Análisis:** Debido al volumen de información el 30% refleja que el trato del pree vendedor es muy bueno; un 55% indica que es bueno el trato y un 15% indica que el trato al clientes es regular y esto provoca que haya un bajo rendimiento en sus actividades.

**Interpretación:** Se considera que con estos porcentajes mayores lo clientes se sientes satisfecho con el trato brindado, pero la empresa requiere un trato más eficiente para ser líderes del mercado.

#### **4.1 La Propuesta**

Desarrollo de la propuesta del plan de mejora en el Proceso de Reclutamiento y Selección del talento humano para la empresa DIPOR S.A.

Realizar un plan de mejora en el departamento de Recursos Humanos para los colaboradores de la empresa, da una pauta a los directivos del mismo, en la necesidad de mejorar sus procesos de Reclutamiento y Selección del personal para lograr un eficiente desempeño de sus funciones de los colaboradores en la empresa DIPOR S.A.

El departamento de Recursos Humanos ha venido desde hace años atrás teniendo anomalía y falencias, lo que ha traído la alta deficiencia en el proceso de Reclutamiento y Selección del personal generando retrasos en el desempeño de las funciones de los colaboradores de la empresa y esto perjudica porque no tiene los procesos bien estructurados al momento de reclutar y seleccionar al personal y trae consecuencias para la empresa es decir que tendrá que tomar correctivos al respecto para bienestar de sus colaboradores y la misma.

## **4.2 Plan de Mejora**

Es importante que la empresa desarrolle técnicas ya que son herramientas cuyo objetivo es ayudar a facilitar y mejorar los procesos es decir que este plan de mejora tiene la finalidad de dar una solución sencilla practica con un excelente mecanismo que le permitirá a la empresa alcanzar aquellas metas que se ha propuesto y dar un lugar importante, reconocido en sus entorno.

Es indispensable que la empresa mejore el área de recursos humanos ya que es la parte más importante de la misma es el que se encarga de los procesos de reclutamiento y selección del personal es sumamente importante debido a que es el conjunto de los empleados de la empresa ya que su sistema o proceso es reclutar, seleccionar contratar, formar, emplear lo cual depende de su eficiencia para lograr su objetivos ,porque sin recursos humano la empresa sería un desorden se emplearían personas no calificadas por eso es importante este plan de mejora para el departamento lo cual su aporte permitirá garantizar la productividad de la misma. Para el efecto a continuación se desarrolla la propuesta con la técnica 5W + 2H



### 4.3 Desarrollo de Preguntas

#### Técnica 5W + 2h

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	COSTO
Elaborar el plan de mejora porque es una herramienta cuyo objetivo es ayudar a facilitar y mejorar los procesos de reclutamiento y selección del personal.	Es importante porque tiene la finalidad de dar una solución sencilla y practica con un excelente mecanismo que le permitirá a la empresa alcanzar aquellas	Mediante la aplicación de técnicas que se describieron en el capítulo tres de investigación que se ejecutaran en el desarrollo de la propuesta del plan de mejora para que pueda ver excelentes procesos de reclutamiento y selección del personal. 1. Mejorar el manual de procedimiento del área de RRHH.	Se lo implementara en el mes de enero del año 2016.	Se beneficiaran con esta propuesta la empresa los colaboradores que están actuales y lo que ingresan, además a los clientes por que tendrán un personal idóneo para cada cargo y así brindaran los productos con responsabilidad,	Se realizara en el departamento de RRHH de la empresa DIPOR S.A. la cual se encuentra ubicada Km 10 Vía Daule frente almacenes Espinoza – pasando fuerte Huancavilca y bomberos.	\$1.272,00

	metas.	<p>2. Estudiar la factibilidad de las instalaciones de sistemas informáticos para el control sistemáticos de todos los colaboradores.</p> <p>3. Realizar actividades deportivas.</p> <p>4. Supervisar el control de asistencia de los colaboradores.</p> <p>5. Capacitar al personal.</p> <p>6. Recomendar un plan de reclutamiento</p>		profesionalismo y de calidad a nuestro clientes.		<p>\$3.340,00</p> <p>\$6.000,00</p> <p>\$5.880,00</p> <p>\$3.291,00</p> <p>\$2.000,00</p>
--	--------	---	--	--	--	---

	<p>y selección del personal en la empresa.</p> <p>7. Analizar la información que se expone al momento de publicar los puestos vacantes y las técnicas que se aplican.</p>				\$3.000,00
	Total				\$24.783,00

#### **4.4 Descripción de la propuesta del plan de mejora**

Las funciones principales para el Departamento de Recursos Humanos, son las siguientes:

1. Mejorar el manual de procedimiento del área de RRHH.
2. Estudiar la factibilidad de las instalaciones de sistemas informáticos para el control sistemáticos de todos los colaboradores.
3. Realizar actividades deportivas.
4. Supervisar el control de asistencia de los colaboradores.
5. Capacitar al personal.
6. Recomendar un plan de reclutamiento y selección del personal en la empresa.
7. Analizar la información que se expone al momento de publicar los puestos vacantes y las técnicas que se aplican.

## 5. Conclusiones

Basado en los resultados obtenidos en el trabajo de investigación realizado a los colaboradores de la empresa DIPOR S.A. se concluye lo siguiente:

- El personal que labora en la empresa considera que el existente proceso de reclutamiento y selección que tiene la misma, se lo está aplicando inadecuadamente.
- No todos los colaboradores rinden lo suficiente para realizar sus actividades lo cual indica que hay una limitada productividad en la realización de la misma, indica que los colaboradores no tienen la eficiencia y la eficacia para entregar sus trabajos programados y además carecen de experiencia.
- Expresa que no hay una buena relación entre el supervisor y sus colaboradores, es decir que esto provoca que los empleados de la empresa no se sientan cómodos en su ámbito laboral.
- Se muestra como consecuencia que los colaboradores llegan a su jornada laboral usualmente tarde además ellos indican que se los considera poco importante como miembros del equipo.
- Se expresa que no todo el personal tiene el conocimiento sobre su puesto de trabajo, y como consecuencia se siente insatisfecho con el mismo puede significar riesgo para la empresa por lo cual no realizaran sus funciones correctamente.
- Refleja de que no hay un plan de reclutamiento y selección del

personal en la empresa lo cual podría estar afectando a la misma.

- Indica que hay una deficiencia al realizar la publicidad para los puestos vacantes, porque esto señala que las técnicas fueron aplicadas regularmente es decir que hay una falla al momento de que se vaya a recopilar su información y esto perjudicaría al personal como a la empresa.
- Se detectó una falencia en el reclutador al momento de entrevistar al personal no le explico con detalles cual son las funciones, actividades y tareas a realizar.
- Los colaboradores de la empresa están de acuerdo con un cambio en los procesos de reclutamiento y selección del personal.

## 6. Recomendaciones

En relación a los resultados expuestos en la conclusión se recomienda a la empresa lo siguiente:

- Se debe mejorar el manual de procedimiento donde van los procesos para cada una de las necesidades del área de Recursos Humanos.
- Se recomienda que realicen actividades deportivas para que haya más integración además se pueda desarrollar una excelente comunicación entre ellos.
- Supervisar el control de asistencia de los colaboradores además los jefes de cada equipo deben estimular el entusiasmo de sus empleados para que se sientan parte importante de su equipo.
- Los encargados de cada equipo deben mandar a su personal a capacitarse con el fin que tengan un excelente conocimiento sobre su puesto de trabajo y realicen sus funciones correctamente.
- Recomendar un plan de reclutamiento y selección del personal en la empresa.
- Analizar la información que se expone al momento de publicar los puestos vacantes y las técnicas que se aplican para recopilar la información con el fin del bienestar del personal y la empresa.
- Mayor capacitación para el reclutador para este acto para realizar las entrevistas y tenga la información correcta y precisa del puesto vacante para indicarle al entrevistado.

- Realizar la propuesta del plan de mejora para el departamento de talento Humano, es una propuesta positiva que será acogida por, los colaboradores de la misma, se recomienda que considere las sugerencias que expondrá en la siguiente propuesta a describir ya que se ofrece buscar medidas de solución para las deficiencias encontradas para ofrecer un excelente desempeño de sus funciones de los colaboradores y bienestar de la empresa.



## 7. Bibliografía

Arias (2006) El Proyecto de Investigación; 6<sup>TA</sup> edición; Editorial Episteme; P 25.

<http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Arias (2006) El Proyecto de Investigación; 6<sup>TA</sup> edición; Editorial Episteme; P 26.

<http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Arias (2006) El Proyecto de Investigación; 6<sup>TA</sup> edición; Editorial Episteme; P 25.

<http://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Bravo (2001) Técnicas de Investigación Social; 14<sup>TA</sup> edición; Madrid; P 191.

<https://significanteatro.files.wordpress.com/2017/08/docslide-com-br-tecnicas-de-investigacion-social-r-sierra-bravo.pdf>

Chiavenato I. (2000) Administración de recursos humanos; 5<sup>ta</sup> edición; P 217.

<https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2013/10/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato.pdf>

Chiavenato I. (2000) Administración de recursos humanos; 5<sup>ta</sup> edición; P 238.

<https://psicomaldonado.files.wordpress.com/2013/10/administracion-de-recursos-humanos-5-ed-idalberto-chiavenato.pdf>

Chiavenato I. (2000) Administración de recursos humanos; 5<sup>ta</sup> edición; P 241-242.

Chiavenato I. (2000) Administración de recursos humanos; 5<sup>ta</sup> edición; P 249.

Chiavenato I. Gestión del Talento Humano; 3<sup>ra</sup> edición; P 7-8.

<http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>

Constitución art. 33.

[http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Cons\\_titucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Cons_titucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)

Chávez (2007) Fundamentos y Metodología. P162.

Dessler (2001) Administración de Personal. México. Person Educación; P 134.

Dunnette (1974) selección y administración de personal ED. CECSA, México.

Dessler (2001) Administración de Personal. México. Person Educación, P 2.

Explorable.com

<https://explorable.com/es/muestreo-por-conveniencia>

Hernández (2003) Metodología de la Investigación; México; P 30.

Kloter, Gary (2012) Marketing; 14<sup>TA</sup> edición; Pearson Educación, México.

[https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing\\_kotler-armstrong.pdf](https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-armstrong.pdf)

Keith (1991) Calidad en el Servicio a los Clientes. Madrid; P 19.

[https://books.google.com.ec/books?id=y3yWnHrzW-0C&pg=PR9&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=y3yWnHrzW-0C&pg=PR9&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)

Kloter, Gary (2008) Fundamentos de Marketing; 8<sup>VA</sup> edición; Pearson Educación, México; P 7.

<https://utecno.files.wordpress.com/2016/09/kotler-philip-armstrong-gary-fundamentos-de-marketing.pdf>

Kloter, Gary (2007) Marketing; 11<sup>RA</sup> edición; Pearson Educación, México; P 14.

<https://uvqcancun.files.wordpress.com/2016/03/kotler-philip-armstrong-gary-marketing-versic3b3n-para-latinoamc3a9rica.pdf>

Latorre y Arnal (2003) Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Barcelona: Experiencia.

Llanos, R (2005) Integración de Recursos Humanos. México, D.F.: Editorial Trillas.

Perrot (2010) Gestión de Personas; 6<sup>ta</sup> edición; P 169.

Plan nacional para el buen vivir.

[http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

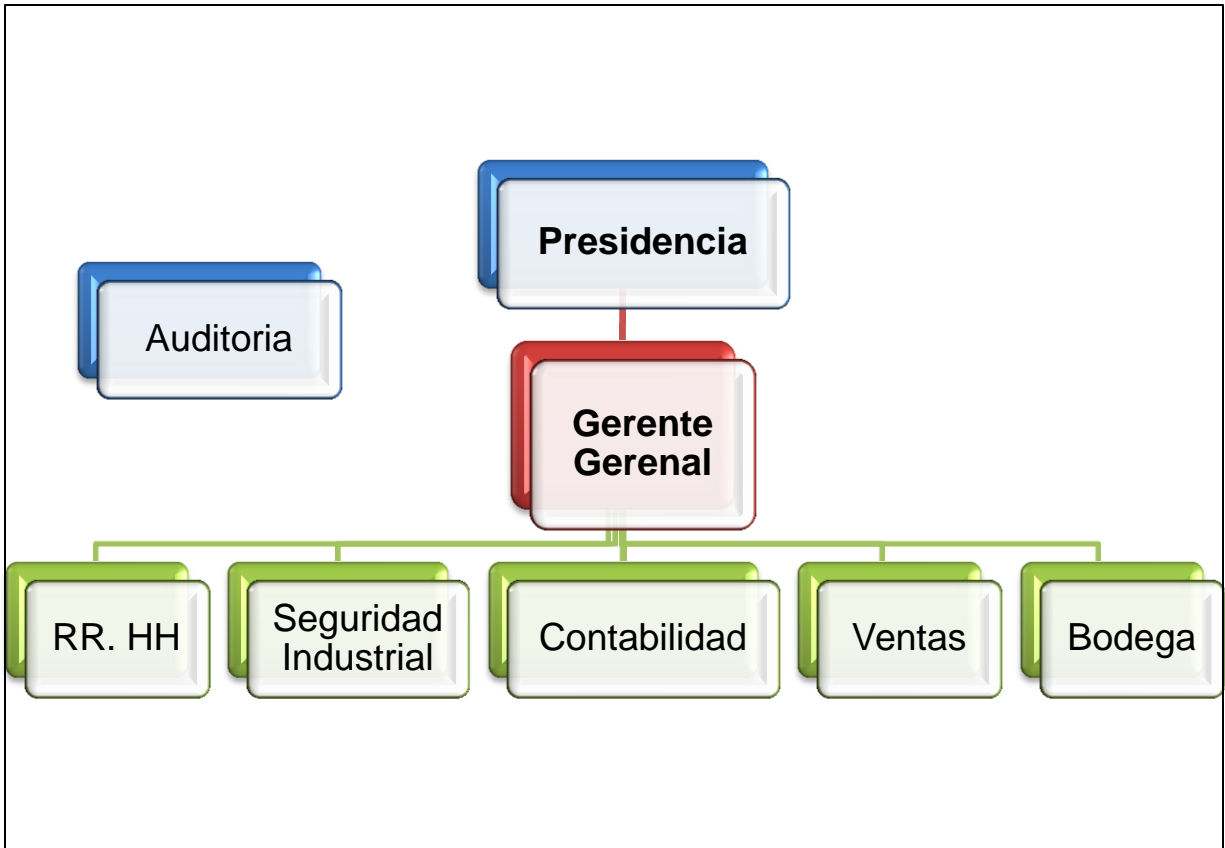
Rodríguez (2005) Administración Internacional de Recursos Humanos; P 23.

Shamil, N (2001) People and Organizational Management in Construction; 2<sup>da</sup> edición.

<https://es.scribd.com/document/366860924/INTEGRADORA-7-12>

Tamayo (1997) El Proceso de la Investigación Científica; Editorial Limusa; México; P 38.

# ANEXO



Estudiante del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología, de la carrera de Tecnología en Administración de Empresas se está realizando una investigación sobre cómo se aplica los procesos de Reclutamiento y Selección de personal en el Departamento de RR. HH. Para recopilar información acerca del problema existente en la empresa DIPOR S.A. se llevará a cabo la utilización de la encuesta como herramienta de recolección de datos por el cual se desarrollaron las siguientes preguntas. Le pido de favor dedicar unos minutos de su tiempo para llenar la siguiente

**Formato de Encuesta**

**N. ° 1/90**

**DATOS GENERALES**

**Género:**

Femenino

Masculino

**Edad:**

18-22

23-27

28-32

33-37

38-42

45 en adelante

**1.- ¿Se realiza en la empresa DIPOR S.A. el proceso de Reclutamiento y Selección de personal?**

Si

No

**2.- ¿Qué fuentes son utilizadas para el Reclutamiento y Selección de personal en la empresa DIPOR S.A.?**

Solicitud espontanea

Solicitud espontanea

Promociones o ascensos

Anuncios de prensa

Internet

Otros

**3.- ¿Está usted de acuerdo con el método de selección de personal existente? ¿Conformidad con el método de selección de personal?**

Totalmente de acuerdo

Un poco de acuerdo

En desacuerdo

**4.- ¿Existe un plan de reclutamiento y selección de personal en la empresa?**

Si

No

**5.- ¿Considera usted que es recomendable proponer un plan de mejora en los procesos de reclutamiento y selección del personal para mejorar sus técnicas de aplicación?**

De acuerdo

En desacuerdo

**6.- ¿Califique la calidad general de nuestro producto?**

Muy bueno



Bueno

Regular

**7.- ¿Califique nuestro nivel de comprensión de sus necesidades?**

Muy bueno

Bueno

Regular

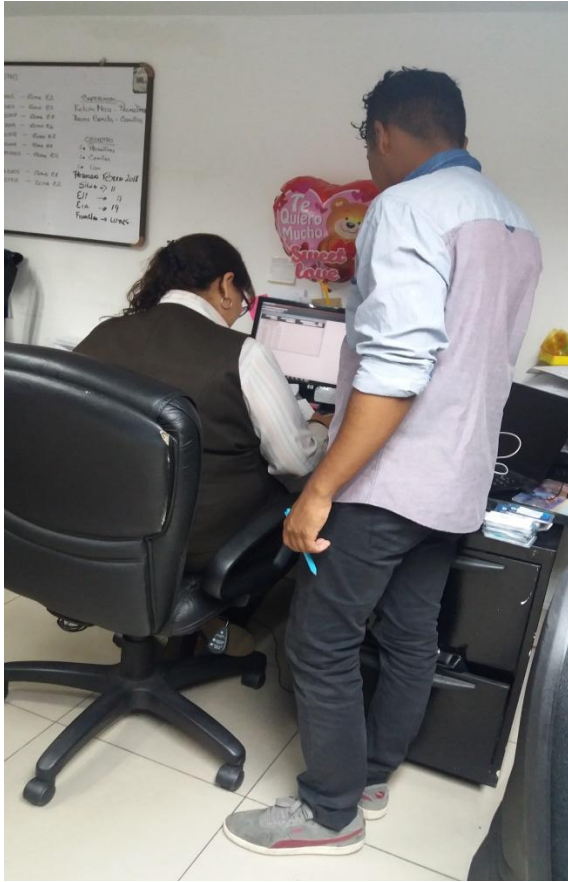
**8.- ¿Cuál es el trato del pree vendedor asía usted?**

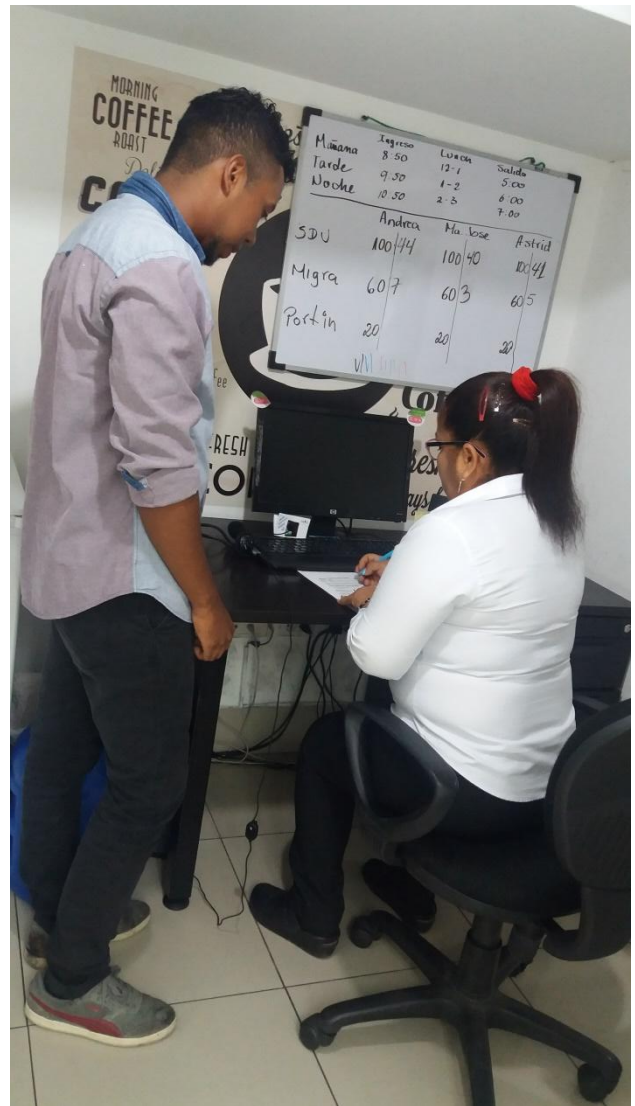
Muy bueno

Bueno

Regular

**Muchas gracias por su colaboración**





## 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 un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente." y problema de investigación: ¿Cómo contribuir al mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección del talento humano de ventas para elevar la satisfacción del cliente, de la empresa DIPOR S.A., ubicada en Guayaquil del periodo 2016?, presentado por Gonzalo Patricio Yaguana Angulo como requisito previo para optar por el título de:

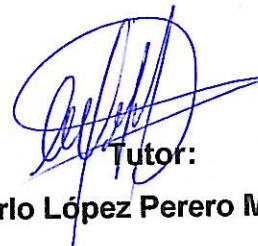
### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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



Egresado:

Gonzalo Patricio Yaguana Angulo



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

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

Yo, Gonzalo Patricio Yaguana Angulo en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección del talento humano de venta para elevar la satisfacción del cliente en la empresa DIPOR S.A., de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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.

Gonzalo Patricio Yaguana Angulo

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula: 093038082-9

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



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Luis Alberto Akatep