



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
DEL PERSONAL EN EL COMERCIAL FERRETERÍA LYSSETH,
CANTÓN PLAYAS.**

AUTOR: Escalante Cajape Luigi Aldo

TUTOR: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general.....	x
Índice de cuadros.....	xii
Índice de figuras.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un conflicto.....	4
Situación conflicto.....	7
Delimitación del problema.....	10
Formulación del problema.....	10
Variables de investigación.....	10
Evaluación del problema.....	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
Objetivos general.....	11
Objetivos específicos.....	11
Interrogantes de investigación.....	12
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
Aspectos que justifiquen la investigación.....	12
Viabilidad de la investigación.....	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.....	15
Antecedentes referenciales.....	23
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	34
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	43
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	45
PLAN DE MEJORAS.....	59
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Paginas:
Análisis de entorno	9
Prototipos	40
Universo	41
Procedimientos	44
Funcionamiento de la organización	45
Servicio al cliente	46
Problemas de servicio	47
Labores asignadas	48
Necesidades comunes	49
Buena calidad	50
Competencia del producto	51
Ventas diarias	52
Ubicación de productos	53
Seguimiento laboral	54
Cuestionario	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Paginas:
Organigrama de la empresa	35
Lugar de empresa	36
Logotipo de la empresa	36
Presentación del local comercial	37
Cadena de artículos	38

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La selección del personal en países europeos se caracteriza por varias peculiaridades, una de ellas son las dificultades para encontrar aspirantes locales en territorios que la organización desconoce o diferentes culturas entre el país de origen y una nueva localización.

En el dominio de trabajar en Europa, las principales características que se debe tener en cuenta es el funcionamiento y diferencias culturales de las agencias de selección en el continente europeo, cabe considerar que existe formas de búsqueda de trabajo próximo para una selección empresarial: A través de los Jobsearch, las agencias de alistamiento y Headhunters, o las redes de contactos (Networking).

Las decisiones acerca de la Organización como es el proceso de selección y contratación del personal se obtiene como ventaja incluir un mando de políticas o practicas relacionadas como son los negocios que se pueden llegar a obtener en escuelas/universidades, como es en Europa en varios países se basan en el aprendizaje facilitando la contratación de sus colaboradores y sus recursos desarrollando prácticas de trabajos flexibles calificando competencias junto a las cualidades específicas que se está buscando.

Además, se conoce que en varios países de América Latina para atraer candidatos se lo gestiona a través de la solicitud de currículum donde se obtiene en cuenta la capacidad de los aspirantes mediante pruebas que evaluara sus habilidades más sus conocimientos mediante pruebas psicométricas y de personalidad.

Algunas agencias de contratación y gabinetes de head-hunters, para obtener resultados debemos tener una buena estrategia, las opciones pueden ser muy llamativas para los solicitantes. Una de las ventajas de

solicitar candidatos latinoamericanos es que necesariamente no se debe tener algún conocimiento absoluto del mercado europeo, considerar que existen agencias que trabajan para ti, si tu perfil sea el adecuado a lo que están solicitando en la formación empresarial.

En la Unión europea, se debe saber que la discriminación por edades existe en estos países de la misma forma que en América Latina, los candidatos que pasaron por un headhunter tienen un promedio entre 35 a 55 años. Si son recientemente egresados, se tendría pocas oportunidades de ser candidato a en un proceso de selección al menos que tengas un perfil de ingeniería o trabajaras en nuevas carreras de tecnologías

Contratar personal para labores europeos, no solo ayuda a resolver insuficiencias de impuntualidad en los candidatos cualificados, sino también aporta a nuevas perspectivas empresariales. Además, se conoce que resulta fácil contratar personal de otros países en Europa que el propio país de selección.

Laura Zanisi (2010) pretendo decir que uno es mejor que otro, ambos tienen ventajas y desventajas. En mi opinión, los gabinetes de reclutamientos o los *headhunters* en Europa acompañan más los candidatos a lo largo de su carrera profesional, ya que el reclutamiento está centrado más en la personalidad. El inconveniente es que los procesos son generalmente más largos que en América Latina y casi siempre proponen a los mismos candidatos a diferentes empleadores.

Uno de los aspectos necesarios que se debe tomar en cuenta si es que desean encontrar apoyo de una empresa de selección en Europa, se tendría más opciones laborales que en América Latina. Existen grandes variedades de empresas o personas que se dedican a seleccionar candidatos en la Unión Europea, por lo que en ocasiones no se necesita de un headhunter. Dependiendo del perfil y la estrategia, un independiente, por ente puede resultar más fácil en términos de remuneración y responsabilidades para que un gabinete de reclutamiento sea generalista o especialista.

En algunos países, para el candidato seleccionado tendría una gran ventaja conocer todo acerca del lugar, ya que el choque de culturas sería de manera brutal y el porcentaje de adaptación sería demasiado alto. Se valora mucho a alguien que haya trabajado y vivido en el lugar, que conozca parte del país, su cultura y que pueda trabajar cuando se lo necesite.

La selección de personal es un proceso muy importante. La contratación de un excelente personal aumenta el desempeño general de la compañía. En cambio sí existe una mala contratación con un mal proceso de selección, esto será afectara laboralmente en la organización. Por aquello, el precio infringido para sustituir esta mala elección será muy alto.

El propósito de una buena selección de personal es elegir al candidato más adecuado que cumpla con los requerimientos solicitados en una organización, esto proceso llevaría a cumplir con una selección exitosa, además es muy importante alcanzar los objetivos de una organización a través de una evaluación de conocimiento.

Una empresa debe seguir un procedimiento de selección adecuado. Una selección incorrecta, en el momento su costo sería incurrido por la inducción y la capacitación del candidato equivocada que con llevaría a una gran pérdida.

Preparar la empresa para confrontar los retos del mercado laboral en rápida transformación es un mecanismo esencial para lograr el éxito. Localizar empleados lo suficientemente capacitados y competentes para aportar ventajas en una empresa no sería nada fácil, pero la contratación de personal en Europa podría ser una respuesta. Los trabajadores que acepten movilidad geográfica serán personas motivadoras y ansiosas por adquirir nuevas experiencias que amplíen horizontes y aumente las probabilidades de encontrar al candidato ideal.

1.2 ubicación del problema en un conflicto

Uno de los grandes errores de los candidatos de América Latina es que buscamos dar un impulso internacional en su carrera profesional en Europa, es asumir que vivimos en un mundo globalizado, cuando todos los países realizan la selección de personal de una misma forma. Se explica esta diferencia por el dominio de grandes firmas de selección en Estados Unidos a lo que acoge el mercado laboral latino.

La economía global ha generado cambios a través de su enfoque en servicios orientado a la industria de mercados emergentes en América Latina, no son excepción realizar un proceso de transición ofreciendo una gran variedad de oportunidades y actividades comerciales que ayuden a facilitar los negocios de la región. Por lo tanto, no sería una tarea para inversionistas extranjeros crear empresas locales, si están interesados en generar negocios contratando personal en América Latina.

América latina posee fuerzas laborales calificadas bajos costos relativamente comparados con regiones tanto en Estados Unidos o Europa.

Gobiernos locales dan la razón del potencial profesional de sus ciudadanos y ante ellos toman medidas para ejercer más atractivamente la contratación de nacionalidades. Tenemos como ejemplo, Chile y Brasil que comenzaron a invertir en sistemas de investigación laboral para detectar cualquier insolvencia de destrezas profesionales.

Se puede decir que por formación de una organización empresarial de países extranjeros, existe opciones sencillas donde trabajar con una Organización Profesional de Empleadores y externalizar varias cargas de trabajo en la contratación de personal y recursos humanos esto significaría que puede centralizarse en un negocio.

La organización profesional de empleadores se define por una asociación de empleo, conjunto entre una entidad extranjera y una empresa local. Esto se refiere a externalización en ciertas actividades de recursos

humanos, como lo es el proceso de nómina, los beneficios del empleador o administración de contrato de trabajo a un terciario que estaría presente en un mercado local, el conocimiento sobre legislación laboral nacional al contratar un accionista local se podría disminuir cualquier riesgo que este sujeto a la falta de conocimiento cerca de regulaciones laborales específicas del país, esto podría ganar tiempo y dinero para centralizarse en movimientos comerciales decisivas.

En América Latina, se conoce por grandes cambios en el ámbito profesional de ciertos sectores con plazos estrictos, muy cortos y además la selección se enfocada al perfil del candidato. Sin embargo, el proceso suele ser más corto, los candidatos en ocasiones pueden llegar a sentirse un número.

La empresa y un socio PEO (Organización Profesional de Empleadores) comparten una misma responsabilidad del empleado, los cumplimientos sobre legislación laboral o negociaciones de beneficios son comunes por los servicios proporcionados en las empresas PEO que incluyen:

- Proceso de nómina.
- Gestionar documentos para contratación de nuevos empleados.
- Certificar los cumplimientos de regulaciones locales.
- Administrar beneficios de los trabajadores y seguro de salud.
- Administrar compensaciones para trabajadores y jubilación.

Por lo general, trabajar con personas PEO de ámbito local trae más ventajas que desventajas, una expansión sin problemas dentro del mercado extranjero es más fácil y económicamente cuando se trabaja con aquellas personas. No procura en contratar abogados que ayuden en la legislación laboral local ni por hacer investigaciones de procedimientos y normas que deberían cumplir al respecto a la remuneración de empleados.

La contratación en América Latina en lo particular la reglamentación puede ser parcialmente compleja. La legislación laboral tiende a reflejar la tradición, valores principales y cultura de cada nación. Fue a principios de la década del 2000 que la mayoría de países en Latinoamérica se pusieron en marcha varias leyes laborales a favor de los trabajadores. Si no se llegan a cumplir, gran parte de las naciones latinoamericanas comparten estrictas penalidades y muy altas multas para estas empresas.

Para Marta Carballo (2010) "La mejor gestión en una estrategia de Social Media, y en este caso, en la relacionada a la búsqueda de talento, tendrá siempre una mayor inversión de tiempo en la "escucha" de conversaciones que en el resto de acciones; ya que se trata de un medio en donde la información es muy rica, constante y dinámica, por lo que no deja de renovarse." (Página 114)

La contratación de personal en América Latina incluso es difícil para empresas establecidas y para las que acaban de emprender, suelen hacer aún más difícil. Sin orientación, la red del derecho laboral suele ser suficiente para quitar de la cabeza a organizaciones extranjeras de establecerse en América Latina. Las presentaciones de beneficios para empleados, aumentos obligatorios de salarios anuales, pago de seguridad social, parafiscales, prima, cesantías y otros, son una parte de áreas complicadas y precisas del derecho laboral en toda la región.

Si bien se trata de un proceso inicial complicado, existen amplios beneficios al contratar personal en América Latina. La selección y contratación en aspectos importantes en gerencia de recursos humanos a través de esta función encontramos personal idóneo y calificado con el objetivo de cumplir las propuestas organizacionales.

Uno de métodos para una selección de personal interna es:

- Publicidad de posiciones vacantes.
- Referencias de empleados.
- Candidatos referidos por otro empleador.

1.3 Situación conflicto

Un personal activo es importante en cualquier empresa teniendo gente comprometida y capaz que permite a la organización junto al personal que crece en el ámbito laboral, Ecuador maneja características dependiendo al personal que posición va a ocupar y los objetivos del puesto.

El personal es la capital más importante de una organización o negocio de cualquier tipo. Este sentido es crucial cuando se lleva a cabo un procedimiento adecuado y consciente, de los pasos para una contratación eficiente, tomar en cuenta todos los elementos principales de la institución, necesidades, requerimientos, así como el perfil deseado y funciones del puesto a ejercer. De alguna forma, el trabajo de selección e integración de personal es extenso, por aquella razón debe ser preciso al comienzo y final de una selección evitando cualquier anomalía.

El departamento de recursos humanos ejecuta el proceso de contratación del personal, en base al plan de negocios de la empresa. Esto nos indica que de alguna manera se hace consciente y planificada la selección, cubriendo y solventando necesidades laborales a corto, mediano y largo plazo. En este sentido es importante evaluar todas las áreas de una organización para ejecutar cambios o tomar decisiones sobre el personal, además se debe revisar el estado financiero, para establecer si es el momento oportuno de contratar a otro empleado.

El dueño de un negocio, probablemente tenga que cumplir con varias funciones en su ocasión, incluyendo la administración en el área de recursos humanos. Lo indispensable es tener una meta clara y precisa en diferentes procedimientos, en especial lo que frecuenta la selección y contratación del personal en una organización, dado por aquello debería ser decisivo para el desenvolvimiento del negocio. Para ejercer una buena administración del negocio se dará a conocer los siguientes pasos para la contratación de su personal.

La contratación es un procedimiento al que se debe prestar en especial mucha atención, porque tiene la visión de captar una nueva competitividad laboral a la compañía. En caso para una administración o atención eficiente es primordial seguir correctamente el proceso para una contratación y selección del personal, tener en cuenta que el servicio que se brinda podría dar más oportunidades de negocios en la compañía.

Chiavenato (2002) La selección de personas funciona como un filtro el cual permite que sólo algunas personas puedan ingresar en la organización: las que presenten las características deseadas. Busca los candidatos adecuados para los cargos, con el fin de mantener o aumentar la eficacia de la organización; a su vez es un sistema de comparación y elección (toma de decisiones). Por lo tanto, es necesario que se apoye en algún parámetro o criterio de referencia para que la comparación tenga cierta validez, el parámetro o criterio de la comparación y la elección se debe extraer de la información sobre el puesto a cubrir o las competencias deseadas (como variable independiente) y sobre los candidatos que se presentan (como variable dependiente), así el punto de partida para el proceso de la selección de personal es la obtención de información significativa sobre las competencias deseadas”.

Uno de los objetivos de la selección es conocer a los candidatos, recoger, analizar, y comprobar la información que consideraron necesaria para aumentar el éxito del desempeño del puesto a ocupar y su integración a la empresa donde esta debe estar orientada a las estrategias o objetivos propuestos por la empresa

Imesun (2010) Su empresa debe tener una política de contratación clara que esté basada en las necesidades de la empresa. La política de contratación debe indicar claramente qué competencias son necesarias para su empresa, el tipo de personas que le gustaría contratar, el número de personas que va a contratar y cómo va a encontrar y reclutar a los candidatos para un puesto determinado. Todas las personas involucradas

en el proceso de contratación en su empresa deben seguir sistemáticamente esta política (página 37)

Dentro de la organización empresarial, las funciones deben tener un resultado constante sobre la planificación interna que nos permita aportar valor al cliente interno o externo de la comunidad empresarial. Esta situación da lugar a la conformidad estructural de la compañía lo cual se definen por sus diferentes funciones que establecen sus perfiles requeridos al personal asignado en determinadas áreas para que su trabajo aporte al crecimiento empresarial.

Chiavenato (2026) ¡En la actualidad, la administración se presenta como un área de! conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos. El profesional que utiliza la administración como medio para vivir puede trabajar en los niveles más variados de una organización: desde el nivel jerárquico de la supervisión elemental hasta la dirección general. Puede actuar en las diversas especialidades de la Administración: Administración de la Producción (de los bienes o servicios que presta la organización), Administración Financiera, Administración de Recursos Humanos, Administración de Mercados e incluso en la Administración General. (Página 2)

Cuadro 1. Análisis del entorno

CAUSAS	CONSECUENCIAS
Contratación ineficiente	Incrementa la rotación del personal
Reclutamiento de liderazgo innecesario	Pérdida de clientes y ganancias
Seleccionar personal inadecuado	Genera clima laboral inestable y poco saludable

Elaborado por: Escalante. (2021)

1.4 Delimitación del problema

Campo : Administrativo

Área : Talento Humano

Aspectos : Proceso de selección y contratación, administración eficiente

Tema : Plan de mejora al proceso de selección y contratación del personal en el comercial Ferretería Lysseth, cantón Playas.

1.5 Formulación del problema

¿Cómo mejorar el proceso de selección y contratación del personal, para una administración eficiente, en el comercial “Ferretería Lysseth”, ubicada en el cantón Playas, ¿Provincia del Guayas en el periodo 2021?

1.6 Variables de la investigación

Variable independiente : Proceso de selección y contratación

Variable dependiente : Administración eficiente.

1.7 Evaluación del problema

Delimitado. - Se debe poder ubicar al problema dentro de su contexto general y específico dentro del área del conocimiento a la que pertenece. Se define claramente el problema, además indicando la importancia y la necesidad de solucionarlo.

Claro. – Requiriendo aplicar un plan de estrategia para incentivar la integridad organizacional para una buena selección del personal, los cuales será involucrado con los candidatos seleccionados y la empresa.

Evidente. – Debe tener una buena relación entre el empleador y sus empleados a laborar, bajo las políticas de la organización.

Concreto. – La investigación indicada requiere que la información resuelva los problemas encontrados de las distintas organizaciones al momento de seleccionar candidatos para su organización.

Relevante. – Aclarar lo importante o significativo, sobresaliente o destacado que debe ser la investigación respecto a los valores o instrumentos en los cuales, los candidatos deciden a través de la selección.

Factible. – Lo probable que el proyecto de investigación tenga disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas propuestas de una selección y contratación.

1.8 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.8.1 Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora al proceso de selección y contratación del personal para una administración eficiente en el comercial “Ferretería Lysseth” del cantón Playas.

1.8.2 Objetivos específicos

- Fundamentar varias teorías en relación del proceso de selección y contratación y administración eficiente.
- Investigar procesos de selección y contratación realizadas en el comercial “Ferretería Lysseth” del cantón Playas.
- Estructurar un plan de mejoras al proceso de selección y contratación del personal en el comercial “Ferretería Lysseth” del cantón Playas.

1.9 Interrogantes de investigación

¿Cómo fundamentar las teorías en relación del proceso de selección y contratación junto a una administración eficiente?

¿Qué debemos hacer para mejorar el proceso de selección y contratación en el comercial “Ferretería Lysseth” del cantón Playas?

¿Cómo estructurar un plan de mejoras al proceso de selección y contratación del personal en el comercial “Ferretería Lysseth” del cantón Playas?

1.10.- Justificación e importancia

El diseño del proyecto fue elegido con la finalidad de desplegar un proceso de selección y contratación eficiente que nos permita un incremento en el volumen de ventas, la empresa se destaca en el ámbito comercial donde la compañía tiene ya mercado, nivel de ventas y clientes.

Beneficia a sus clientes con el mejor equipo comercial generando un impacto positivo en finanzas mejorando los ingresos de la Compañía.

El proceso de selección de personal tiende a ser la vía más clara para contratar candidatos de calidad para una empresa que identifica las necesidades y necesita al personal adecuado, que ajuste en la organización como detalla lo escrito demostrarlo en la práctica.

Esta investigación se plantea con la importancia de dar un orden a la empresa a través de técnicas y un fácil manejo para el área o personas responsables de seleccionar un personal necesario de cubrir la disponible de un puesto de trabajo logrando optimizar el procedimiento diseñando nuevos procesos de selección y contratación de personal.

Convivencia: Poseer armonía laboral es lo que hace referencia de iniciar la productividad profesional un poco más fácil frente a las tareas que van a realizar, señala el entrenamiento y capacitación que se debe ejercer a través de destrezas técnicas para mejorar el equipo de trabajo.

Relevancia social: Para mantener una excelente actividad social debemos cuidar los detalles que se realiza en la organización, el hábitat del compañerismo que se relaciona y las diferentes actividades que desempeñan en la organización deben ser de buena comunicación social para evitar sorpresas desagradables en tu empresa.

Cultural o académica: Se entiende aquellas disposiciones compartidas por medio de distribuciones educativas, esto proporciona importantes beneficios sociales y económicos. Los patrimonios culturales extienden oportunidades para mejorar la educación, obteniendo un aprendizaje de la historia con una mejor comprensión a lo largo de toda una vida.

Implicaciones de práctica: Se detalla por la acción individual o colectiva que se aportara en relaciones laborales que está sujeta esta investigación al saber con las posibilidades de cumplir principios que la persona identifica psicológicamente en su puesto de trabajo.

Valor teórico: Esta contribución aportaría a otras investigaciones a obtener conocimientos oportunos para el proceso de selección y contratación de manera trascendental, los resultados obtenidos se verán reflejados en el compromiso que el colaborador ejercerá en su área de trabajo.

Utilidad metodológica: Es una forma de trabajo que los trabajadores deben emplear y reflejar los resultados que se encuentran por encima de las categorías de un trámite que logre resultados favorables con menos costos, arriesgando siempre una nueva ampliación de personal.

1.12 Viabilidad de la investigación

Viabilidad estratégica

Esta investigación determina la convivencia que se debe tener en la empresa laboral, analizando las obligaciones proyectadas con la finalidad de obtener unos resultados favorables en la empresa.

Viabilidad técnica

Es aquello que referencia a las características técnicas y naturales que son envueltas en el proyecto, la investigación conlleva a resolver preguntas desde un punto de vista tecnológico.

Viabilidad administrativa

Analiza que factibilidad se debe conocer con la probabilidad de llevar a cabo el proyecto con éxitos, la proyección gestiona diferentes tipos de evaluación de manera estructural para darle acción a los recursos necesarios de una investigación.

Viabilidad legal y ambiental

Este proceso debe cumplir con el proyecto desarrollado con el objetivo de lograr la aprobación de las autoridades ambientales, en la parte legal es fundamental los aspectos organizacionales que se deberá desarrollar en un proyecto de investigación, los escenarios impuestos por cada país, región, ciudad o comuna, dependiendo las políticas y deberes de la empresa.

Viabilidad económica

Es una de las partes finales de una proyección del negocio comercial, en cual mide los factores financieros, el resultado depende de la inversión inicial estimada del proyecto que tiene como objetivo determinar la rentabilidad del proyecto con los beneficios y costos de la ejecución del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

La administración fue usada desde que el ser humano era nómada. Los nómadas se desplazaron de un lado a otro aprovechando los recursos proporcionados de la naturaleza cubriendo las necesidades requeridas. Luego el hombre se volvió sedentario quedándose en un solo lugar, esto llevo a realizar tareas productivas como el cultivo de la tierra y la crianza de animales generando más alimentos para satisfacer sus necesidades.

En la época antigua uno de los fenómenos administrativos se presentó en Grecia, Egipto, Roma, Babilonia, China, Sumeria. Las decisiones fueron tomadas en su mayoría por votos donde aquellas disposiciones no tendrían marcha atrás (Grecia), establecieron principios de administración por Confucio – Gran pensador y educador (China), se dio el Código de Hammurabi – Sexto rey (Babilonia), el papiro – escrituras (Egipto).

En Egipto la administración se presentó al momento de dirigir una obra arquitectónica lo cual se llevó a cargo por una persona eficiente. Conforme iba creciendo Egipto se centralizaba el mando logrando un gobierno centralizado que surgió a través de un sistema administrativo.

(Cardona, 2009) Los Egipcios contaban con dirigentes capaces de planear, organizar y controlar a miles de trabajadores en la ejecución de sus monumentos. Las pirámides de Egipto son evidencias actuales de que se intentaron proyectos de enorme alcance Egipto tenía una economía planeada y, un sistema administrativo bastante amplio, que ha sido clasificado por Weber como "burocrático". 2.613 a 2.498 aC).

Los antecedentes más lejanos sobre prácticas administrativas coinciden con las formas más primitivas de organización familiar. (Cardona, 2009)

Roma se identificó por el orden y la manera de organizar. Existió dos periodos La República y El imperio Romano, el primer periodo se comprendió como ciudad, la segunda se dominó en toda Europa y parte de Asia.

China se requirió la administración en la perfección, donde el filósofo Confucio encabo las primeras bases del gobierno estableciendo reglas para una mejor administración.

(Delgado, 2014) Confucio filosofo chino fue quien sentó las bases de la administración china. Principios Aplicables En Administración Los gobernadores deben conocer ampliamente las condiciones del país. Este conocimiento les permite poner remedio a las calamidades naturales y solucionar los problemas sociales Los problemas deben ser estudiados a fondo para poder resolverlos con amplitud, imparcialidad, desinterés y ética, buscando ante todo el bien común.

Roma (175 a.C.) una de las civilizaciones que influyo el pensamiento administrativo fue el pueblo romano, quien marco las bases mas importantes en la sociedad moderna. Los romanos influyeron en la sociedad actual el uso de la administración, incluso la civilización tenía administraciones que se hacían a cargo de ella, estas personas recibieron el nombre de gestores o mandatarios.

En Roma se clasificaba a las empresas en tres: Públicas: Las que realizan actividades del Estado. Semipúblicas: Las que pertenecen a sindicatos. Privadas: Las que eran manejadas por civiles. (Cardona, 2009)

En Grecia, 400 a.C. Sócrates anunciaba la universidad de la administración. Para Sócrates, la administración es la destreza personal separada del conocimiento técnico y la experiencia de la administración. Por lo tanto, Sócrates indicaba que no era administrador quien "sabe" administración, sino que por efecto administra, obteniendo de ello no solo los resultados más eficaces, sino los más eficientes.

Aristóteles fue un pensador empirista, es decir, buscaba fundamentar los conocimientos humanos basado en la experiencia. Clasifico la administración en;

- **Monarquía:** gobierno de uno solo
- **Aristocracia:** gobierno de la clase alta
- **Democracia:** gobierno del pueblo.

Además, Aristóteles uso la palabra “economía” para referirse a la administración de la casa y el hogar. Para aportar problemas que nosotros consideramos económicos, Aristóteles utilizo la palabra griega “crematista” significa “el arte de hacerlo rico”.

En la edad media la administración se caracterizó por las tareas y el poder que descentralizaron, tanto en organizaciones de negocios y del Gobierno. Este escenario se dio a conocer por el apareamiento del sistema feudal.

Por ente, con el feudalismo se origina la administración descentralizada, al formarse los feudos se practicaba la administración por señorío con jurisdicción propia, es decir que el rey poseía un poder limitado y el administrador era el señor feudal que estableció el control de la actividad comercial y artesanal.

Fundamentales atribuciones que recibió la administración

Se conoce varios personajes destacados en el origen de la administración que son:

- **Isaac Newton:** influyo la administración por su determinación matemático y búsqueda de la exactitud en los procesos.
- **René Descartes:** principal aporte del método científico, análisis y división de trabajo.
- **Nicolas Maquiavelo:** aporto con el principio del consenso dentro de las organizaciones. Ideas indicadas sobre la centralización, descentralización y cualidades que debe poseer un líder.

Luego se entraría a la Edad Moderna de la administración caracterizándose por énfasis lo que es el proceso de selección del personal, basándose en la especialización del trabajo y el sistema de control de los procesos administrativos.

Mas adelante la Revolución industrial provoco cambios radicales en la organización económica y social de toda la sociedad. Se dio el descubrimiento de grandes inventos como las maquinas, provocando que estas maquinarias hicieran una gran parte del trabajo que realizaban las personas, esto impacto especialmente en la producción industrial.

La revolución industrial desempeño un papel importante para el desarrollo de la administración como es la disciplina formal. En especial el proceso de producción industrial que obligo a buscar mejoras en métodos de producción y usar de forma eficiente los tiempos de producción como son los recursos de la administración.

Durante el siglo XX la administración sigue evolucionado, puesto que todas las organizaciones se hicieron más complejas. Las ciencias evolucionaron y producto de aquello repercutió el desarrollo de la administración.

Otro de los aportes más destacados de la administración se encuentran las ideas fundamentales de Fayol y Taylor, experiencias contribuidas para que la administración fuera considerada como una disciplina científica esencial para la evolución de la humanidad.

Se puede decir que la administración se presenta desde los orígenes del ser humano, evolucionando y perfeccionándose hasta conseguir su formalización como es la ciencia.

Un proceso administrativo se aplica en todas las actividades cotidianas, pero con el pasar de los tiempos se ha formalizado y esto ha permitido que se le den múltiples aplicaciones en diferentes enfoques administrativos dentro de una organización.

Desde la antigüedad los métodos, de Reclutamiento y la selección del personal (RSP) pasaron hacer las actividades más esenciales que debería enfrentar una organización. En la actualidad las organizaciones, en el momento de contratar a nuevos empleados, no solo analizan a su personal como un funcionario laboral de su organización, sino que analizan el desempeño a emplear al puesto solicitado.

A partir del mecanicismo más duro, a pasar los años y pasando por sucesos tan drásticos como fueron las guerras mundiales y una indiscutible revolución tecnológica y social, llegaron a la era de la comunicación, luego la globalización y de la complejidad, utilizando todos los recursos que las organizaciones dispusieron incluyendo de forma determinada los recursos humanos.

Como proceso, de selección y contratación del personal involucrado, una sucesión concreta de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda de candidatos incorporados de personal apto para satisfacer las necesidades que una empresa tenga, de acuerdo a los requerimientos de diferentes puestos de trabajo de la organización demandan al personal con sus diversas especialidades.

La historia de la selección del personal, puede distinguirse por diferentes etapas que contribuyen al surgimiento y desarrollo del proceso. La prehistoria de la selección del personal, la Revolución Industrial, el surgimiento de la Administración y la Psicología como principales disciplinas científicas.

El proceso de selección no existe en abstracto, cuando se trata de la relación laboral entre hombre – trabajo, es importante analizar su dinámica. Son múltiples disciplinas con enfoques vinculados al proceso de su historia y desarrollo que se encuentran enlazados a la administración y la psicología como disciplinas científicas.

Al respecto Heibreder, E. (1971) plantea: “Platón reconoció, asimismo, diferencias individuales entre los hombres. En el estado ideal,

la República, los hombres debían escogerse para cumplir las diversas tareas de acuerdo con su capacidad. Los dotados de razón superior debían ser dirigentes; los dotados de coraje guerreros; el resto de los hombres debían ser artesanos, labradores, mercaderes y esclavos, necesarios al Estado, pero inferiores en jerarquía a los guerreros y estadistas, así como los apetitos y los sentidos lo son al coraje y a la razón”.

Durante la Edad Media el compromiso se caracterizó en adquirir un carácter prácticamente patrimonial, la clase social condicionaba la elección de las posibilidades del desempeño de una actividad determinada. La historia de la humanidad se base desde la comunidad primitiva hacia el feudalismo, con la aparición diferentes clases sociales la selección se muestra de un carácter social visto desde la óptica macro e empírico espontaneo.

Francis Galton (1822-1911) dirigió su atención hacia las diferencias individuales y creó técnicas para realizar mediciones, por lo que se le considera el creador de los test psicológicos; además, introdujo elementos de estadística en el análisis de los datos. Se plantea también que empleó “curvas de probabilidad ordenando sus casos en escalas, a las que se consideran las antecesoras de las escalas de correspondencia, y creó un procedimiento para representar gráficamente y establecer en forma cuantitativa el grado de relación entre dos variables, obteniendo así lo que él denominó el índice de correlación.

Sus estudios acerca de la teoría de las estadísticas fueron continuados por su discípulo Karl Pearson, quien creó la fórmula producto-momento ampliamente utilizada en la actualidad para obtener el coeficiente de correlación” (Heibreder, E., 1971).

Aproximadamente en la época de la revolución industrial y todo lo que conlleva al acontecimiento histórico, dio pie para que estudiaran los puestos de trabajo y mejorar las actividades laborales. Esto provoco un gran impulso económico, que mejora en su totalidad las condiciones de

los empleados, productividad y competitividad en las empresas y gremios principalmente obreros.

Es donde un grupo de psicólogos, sociólogos, antropólogos y trabajadores sociales empezaron a investigar proponiendo estudios científicos basados en la psicología.

Ahora podemos ver una evolución de selección de talento, el trabajo antes de la revolución industrial eran horarios demasiados pesados, pocos trabajadores, no tenían en cuenta los temas relacionados a la salud mental o condiciones cognitivas y en un futuro luego de los hallazgos realizados e investigaciones, se observó minimizado la carga laboral, más oportunidades de empleo, metodologías para un excelente estudio mental de los candidatos seleccionados. Cabe indicar que hoy en día se conoce la Selección de talentos 5.0.

Selección 1.0

Las herramientas que existía para evaluar a los candidatos se realizaban en papel, pruebas de personalidad, pruebas proyectivas que son largas, generaban agotamiento al candidato a la hora de resolver de una manera objetiva, los analistas de selección o psicólogo, en su mayoría tenían que revisar y promediar más de una prueba. Este proceso se realizaba, ejemplo de manera temporal u organizaciones con contrataciones masivas, aumentando costos, recursos, agotamiento, etc.

Selección 2.0

Se dio un gran salto en la evolución de selección de talentos, con la arribada del internet, se empezaron a involucrar más herramientas tecnológicas como las páginas web, redes sociales, entre varias fuentes de mecanismo tecnológico.

Esto llevo a que los procesos se vuelvan interactivos o dinámicos para los seleccionados, se involucraban y tenían la posibilidad de crear su propio perfil y tener varias habilidades en su línea laboral.

Selección 3.0

Se enfoca en que el talento, se investiga bien al candidato, para encontrar a la persona ideal al puesto solicitado por el empleador. Prácticamente las organizaciones construyen estrategias para atraer a sus trabajadores, fortaleciendo la marca empleadora y enfocarse en construir las comunidades.

Otro avance importante en la selección, es incorporar al mercado el reclutamiento, con nuevas ofertas de empleo en las plataformas o herramientas que son más que un portal de empleo.

Selección 4.0

La potencialización de herramientas para la selección llega de la manera conceptual que domina Social Recruiting, aquello tiene que ver básicamente con la creación o implementación de estrategias, como marca empleadora, con la distribución de redes sociales, búsqueda de canales profesionales como LinkedIn. Así la búsqueda es mejor detallada y específica del personal con sus talentos.

Selección 5.0

Se optimiza todo, gracias al sistema y las herramientas que optimizan las tareas operativas, lograr disminuir costos y ahorrando hasta un 60% del tiempo en las empresas. También permite filtrar de manera óptima las habilidades específicas y cuáles son las requeridas del candidato.

(Romero, 2015) indica que la selección y la contratación de personal evolucionan constantemente, sus estrategias y las herramientas utilizadas han ido sufriendo cambios paulatinos que se han visto incrementados en los últimos años con la revolución de las nuevas tecnologías e internet. La apuesta de las empresas por la reconversión y renovación de los departamentos de Recursos Humanos, la captación, atracción y retención de talento, y la llegada de la tecnología 2.0 han supuesto un avance muy importante para los reclutadores y seleccionadores del siglo XXI.

2.2 Antecedentes referenciales

Espinoza (2012) Universidad Politécnica Salesiana “Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana, sede Quito”

Resumen: el siguiente trabajo es conocer el profesionalismo del talento humano en los procedimientos de reclutamiento, selección e inducción del personal administrativo.

Diferencia: la investigación realizada por Espinoza detalla cuales deben ser las cualidades de trabajo que debería tener el personal administrativo de aquella organización, en base a nuestro trabajo realizado detalles como debe ser el proceso de selección y contratación del personal con la finalidad de tener una administración eficiente.

Chávez (2015) Universidad Central Del Ecuador “Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de recursos humanos de la secretaria del agua”

Resumen: en el diagnóstico situacional se analiza los factores tanto internos como externos; los factores que se encuentran al exterior de la organización son las oportunidades y amenazas, estos no pueden controlables, pero si se puede analizar para que no tengan gran impacto en la empresa y los factores que se encuentran al interior son las debilidades y fortalezas, estos pueden ser controlados hasta el punto que las debilidades lleguen a ser fortalezas para la propia organización.

Diferencia: el proyecto realizado de Chávez nos indica cuales deben ser los factores internos y externos de una organización buscando las oportunidades y amenazas que tengan un gran impacto en la empresa, detallando nuestro trabajo investigativo se diferencia por generar una gestión eficaz en la empresa.

Murillo (2015) Universidad Autónoma de los Andes “Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados”

Resumen: el presente estudio realizado ayuda a tener un mejor desempeño laboral, mismo que ayudara a obtener un mejor servicio y contribuir al desarrollo personal y como objetivo es mejorar el desempeño laboral del supermercado para un logro del mismo que diseñara las etapas del reclutamiento y selección del personal que permitirá definir con más precisión las características indispensables para la capacitación o posición de las personas idónea a ocupar una vacante laboral.

Diferencia: se diferencia a diseñar la investigación realizada dependiendo de que se organización se va a detallar por que la similitud de actividad empresarial se asemeja, es decir en mejorar el proceso de selección y activar la economía a través de un mejor servicio.

Meharifie (2006) Universidad De San Carlos De Guatemala “Los programas de reclutamiento, selección e inducción”

Resumen: Actualmente las organizaciones persiguen alcanzar un buen proceso de atracción de personal competente que labore en ellas. Es así que tratan de atraer individuos y obtener información acerca de ellos para decidir si existe algún candidato que cumpla el perfil del puesto requerido. De la misma forma continuamente se observa a individuos elegir la organización donde desean trabajar, para lo cual se informan y sacan sus propias conclusiones sobre las empresas que les impactan más.

Diferencia: presenta programas al proceso de atracción y elección considerando que en algunas organizaciones es un poco complejo, además tener en cuenta la importancia que debe tener las instituciones laborales para el personal y mejorar los procesos de contratación, selección e inducción del personal.

López (2017) Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
“Diseño de una línea de servicios de reclutamiento y selección de aspirantes a cargos ejecutivos en las Pymes”

Resumen: El presente proyecto busca plantear una propuesta de una línea de servicios que ofrezca a las Pymes una alternativa eficaz para la contratación de su personal, con principal enfoque a cargos de mandos medios y altos. Luego de la investigación Teórica y aplicación de una encuesta a 228 PYMES de la ciudad de Guayaquil, se pudo establecer que la propuesta es justificable. Los lineamientos de la línea de servicios detallados en la presente investigación podrían ser ejecutados en la selección de aspirantes.

Diferencia: uno de los problemas actuales que se vive a nivel nacional e internacional son las expectativas de los jefes departamentales o gerentes de las organizaciones, la investigación realizada busca que las organizaciones intenten maximizar las ganancias a través de un equipo productivo.

Ahumada (2019) Universidad Inca Garcilaso De La Vega
“Selección de personal y el desarrollo organizacional de la oficina general de gestión de recursos humanos del ministerio de agricultura y riego”

Resumen: Actualmente dentro de las organizaciones, existen diversos procesos que se relacionan de manera directa o indirecta con el desempeño de los colaboradores, entre estos se encuentran, el clima organizacional, los estándares laborales, la calidad total, los planes de capacitación y desarrollo, principalmente la selección de personal, por esta razón se considera que el proceso de selección debe ser efectivo, cumplir con los estándares exigidos en cada puesto de trabajo, para que la empresa asegure su desarrollo.

Diferencia: desarrollar en las organizaciones estrategias para modificar el comportamiento colectivo en la capacitación del personal.

2.3 Fundamentación legal

Constitución de la república del Ecuador (2008)

Título IV participación y organización del poder

Art. 167.- La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidos en la Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Título vi régimen de desarrollo

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley. Nota: Por Resolución No. 1 de la Corte Constitucional, publicada en el Registro Oficial Suplemento 629 de 30 de enero del 2012, se interpreta estos artículos distinguiendo la gestión de la administración, regulación y control por el Estado y determina el rol de las empresas públicas delegatarias de servicios públicos.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y

mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: 1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo. 2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario. 3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras. 4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración. 5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. 6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. 7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores. 8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección. 9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización. 10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. 11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente. 12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus

instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje. 13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley. 14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley. 15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios. 16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Art. 328.- La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos. El Estado fijará y revisará anualmente el salario básico establecido en la ley, de aplicación general y obligatoria. El pago de

remuneraciones se dará en los plazos convenidos y no podrá ser disminuido ni descontado, salvo con autorización expresa de la persona trabajadora y de acuerdo con la ley. Lo que el empleador deba a las trabajadoras y trabajadores, por cualquier concepto, constituye crédito privilegiado de primera clase, con preferencia aun a los hipotecarios.

Para el pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo lo que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales y las remuneraciones adicionales. Las personas trabajadoras del sector privado tienen derecho a participar de las utilidades líquidas de las empresas, de acuerdo con la ley. La ley fijará los límites de esa participación en las empresas de explotación de recursos no renovables. En las empresas en las cuales el Estado tenga participación mayoritaria, no habrá pago de utilidades. Todo fraude o falsedad en la declaración de utilidades que perjudique este derecho se sancionará por la ley.

Art. 330.- Se garantizará la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad. El Estado y los empleadores implementarán servicios sociales y de ayuda especial para facilitar su actividad. Se prohíbe disminuir la remuneración del trabajador con discapacidad por cualquier circunstancia relativa a su condición.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades. Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.

2.4 VARIABLES CONCEPTUALES

2.4.1 Variable independiente: Proceso de selección y contratación

Guía técnica y de buenas prácticas (2011)

La Selección comienza con el diseño del proceso definiendo, a partir del perfil de exigencias previamente clarificado con el empleador, los criterios a evaluar y los predictores o técnicas que se utilizarán para dicho fin. A la hora de elegir estos predictores se debe garantizar que son fiables y válidos. A partir del estudio del mercado de trabajo se inicia el proceso de Reclutamiento, en que se establecerán las fuentes a utilizar (internas, externas o ambas) para la localización y atracción de candidatos potencialmente válidos, la tasa de candidatos preseleccionados estimada como conveniente para empezar el proceso de Selección.

2.4.2 Variable dependiente: Administración eficiente

Chiavenato (2006)

En una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las áreas más importantes de la actividad humana. Vivimos en una civilización donde predominan las organizaciones y donde el esfuerzo cooperativo del hombre es la base fundamental de la sociedad. La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente. En las organizaciones (sean industrias, comercio, organizaciones de servicios públicos, hospitales, universidades, instituciones militares o cualquier otra forma de empresa humana), la eficiencia y la eficacia con que las personas trabajan en conjunto para conseguir objetivos comunes depende directamente de la capacidad de quienes ejercen la función administrativa. El avance tecnológico y el desarrollo del conocimiento humano, por sí solos, no producen efectos si la calidad de la administración sobre los grupos organizados de personas no permite la aplicación efectiva de los recursos humanos y materiales.

2.5 Definiciones conceptuales

Administración: Administración es el acto de administrar, planificar, controlar y dirigir los diversos recursos con los que cuenta una persona, empresa, negocio u organización, con el fin de alcanzar una serie de objetivos. (Significados, 2019)

Antecedentes: Los antecedentes de una investigación son el conjunto de trabajos previos realizados por otros autores o instituciones sobre un tema de estudio. Son considerados antecedentes los trabajos de grado, tesis de posgrado, trabajos de ascenso, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, artículos o revistas especializadas. (Significados, 2019)

Controlar: En administración, control es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas. El control tiene como objetivo evitar irregularidades y corregir aquello que frena la productividad y eficiencia del sistema como, por ejemplo, los mecanismos de control de calidad. (Significados, 2019)

Dirigente: Dirigente es aquel que dirige. El verbo dirigir, por su parte, refiere a llevar algo hacia un término o lugar señalado; guiar; encaminar la acción y la intención a un determinado fin; gobernar; regir el manejo de una empresa; orientar; o aconsejar la conciencia de alguien. (Definición, 2019)

Economía: La economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Analiza el comportamiento, las decisiones y las acciones de los humanos, es decir, estudia como las personas, empresas y gobiernos toman decisiones relacionadas con la producción, distribución y consumo. (Economipedia, 2021)

Eficiente: La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la

menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos. (Significados, 2019)

Ejecución: Ejecución, en este sentido, se refiere a la realización o la elaboración de algo, al desempeño de una acción o tarea, o a la puesta en funcionamiento de una cosa. Así, se podrá hablar de la ejecución de un programa informático, de una auditoria, de un proyecto o de una obra de construcción. (Significados, 2019)

Época antigua: La Edad Antigua es el período de la historia que abarca desde la aparición de las primeras formas de escritura hasta la caída del Imperio romano. (Significados, 2019)

Ética: La ética es una disciplina de la filosofía que estudia el comportamiento humano y su relación con las nociones del bien y del mal, los preceptos morales, el deber, la felicidad y el bienestar común. (Significados, 2019)

Fenómeno administrativo: Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización. (Significados, 2019)

Gobierno: El respeto es un valor y una cualidad positiva que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa. (Significados, 2019)

Monumento: También se llama monumento a una construcción que se destaca por su trascendencia histórica, cultural o artística. La Torre Eiffel, en París (Francia), es uno de los monumentos más famosos del mundo. Esta estructura de hierro que erigió el arquitecto Alexandre Gustave Eiffel para la Exposición Universal que tuvo lugar en 1889 se convirtió en el principal emblema del territorio francés. (Definición, 2019)

Nómada: Se denomina nómada a los individuos, tribus o pueblos que no poseen un lugar fijo para residir y que constantemente se trasladan de un lugar a otro. (Significados, 2019)

Organizar: El conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados recibe el nombre de sistema. Administrativo, por su parte, es aquello vinculado a la administración (el acto de administrar: organizar o gestionar recursos). (Definición, 2019)

Planear: La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. (Definición, 2019)

Obra arquitectónica: se refiere al diseño y ejecución de espacios para las personas. Es verdad que con el término Arquitectura nos encontramos un sin fin de aplicaciones, y más hoy en día con la aparición de las nuevas tecnologías. (Esarco, 2020)

Proyectos: El término proyecto proviene del latín *proiectus* y cuenta con diversas significaciones. Podría definirse a un proyecto como el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. (Definición, 2019)

Sedentario: Se denomina sedentario al individuo o animal que permanece siempre en el mismo lugar. El término sedentario es un adjetivo que apunta a todos aquellos seres vivos de pocos movimientos. (Significados, 2019)

Recursos: Los recursos son distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. Se puede entender como un conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa como: naturales, humanos, forestales, entre otros. (Significados, 2019)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Ferretería Lysseth inició su actividad comercial en el año 2015, en el sector del centro del cantón, ofreciendo en primer lugar pocos productos para el servicio del cliente. Con el transcurso del tiempo, el negocio cambió su establecimiento al propio domicilio del propietario en una avenida principal. Esto se dio debido a la competencia que existía alrededor en su anterior ubicación, por lo que al trasladarse fue la primera ferretería del sector.

El negocio familiar surgió por la debida experiencia que había adquirido el jefe del establecimiento en su antiguo trabajo laboral de varios años en una ferretería del cantón, que, con la liquidación otorgada, decidió invertirlo para la creación de su propio negocio. El objetivo al inicio era la obtención de fuentes de ingresos para la sustentación familiar. En la actualidad, el negocio procura satisfacer las necesidades del cliente a través de sus productos y con buen servicio al consumidor.

Nombre del negocio: Ferretería Lysseth

Actividad del negocio: Venta de artículos y herramientas para las actividades bricolaje (albañilería, carpintería, electricidad y fontanería)

Nombre del propietario: Angélica Esther Tomalá Anastacio

Teléfono: 2760998

Correo electrónico: ferr-playas@hotmail.com

Dirección del negocio: Av. Sixto Chang – Barrio Ecuador

Edad del propietario: 46 años

Tiempo del negocio: 7 años

Número de trabajadores: 6 trabajadores

Misión

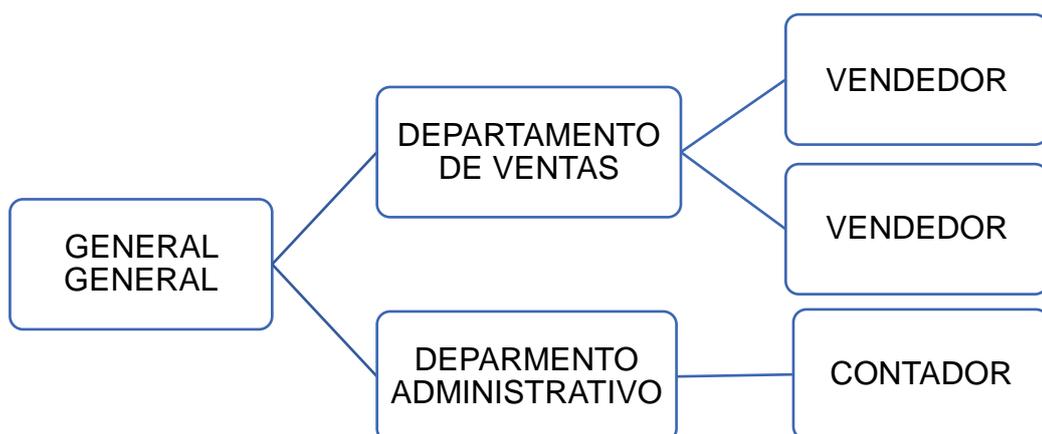
Brindar a nuestros clientes la mayor diversidad de materiales y accesorios de construcción, herramientas y ferretería en general, ofreciendo productos de marcas reconocidas con precios competitivos y brindando servicio de calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes particulares o del pequeño, mediano y gran constructor.

Visión

Incursionar en otros mercados a través de estrategias que nos lleven a posicionarnos entre los principales comercializadores del sector ferretero para mejorar el crecimiento de la empresa. Ofrecer un servicio rápido y eficiente contando con un equipo de personal comprometido a brindar la mejor asistencia.

Organigrama de empresa

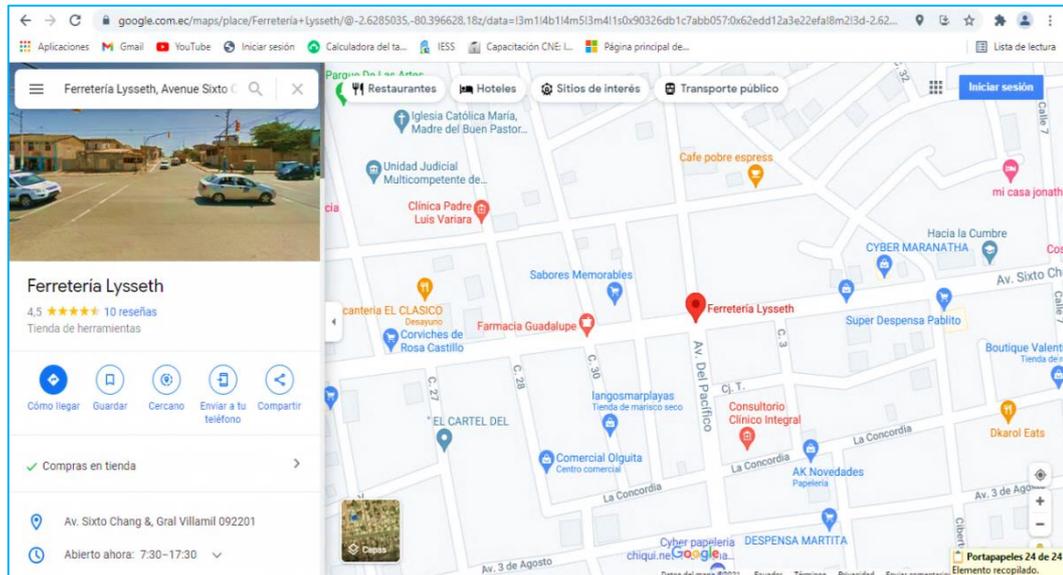
Figura 1 Organigrama de la empresa



Elaborado por: Escalante. (2021)

Ubicación de la empresa

Figura 2 Lugar de la empresa

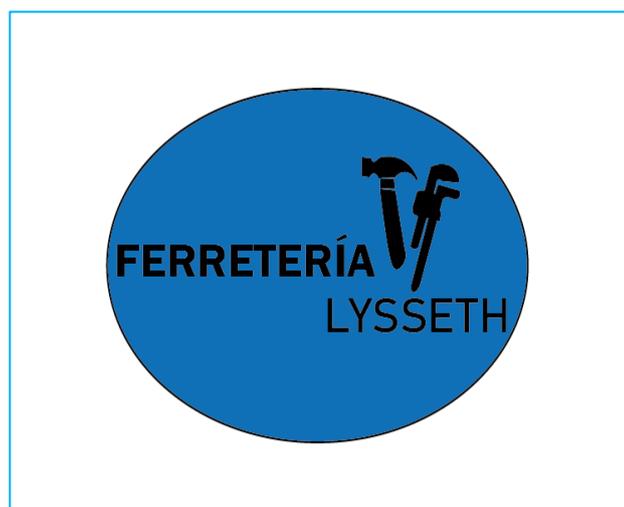


Fuente: <https://www.google.com/maps>

El comercial “Ferretería Lysseth”, se encuentra ubicada en la Av. Sixto Chang, en Gral. Villamil Playas de la Provincia del Guayas.

Logotipo

Figura 3 Logotipo de la empresa



Fuente: <https://www.google.com/maps>

Políticas de la empresa

- Brindar la mejor atención y servicio al cliente siempre con un trato cordial.
- Ofrecer artículos de calidad y con garantía.
- Mantener inventarios óptimos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- Cumplir con los compromisos adquiridos con proveedores y demás instituciones que regulan el adecuado funcionamiento de la empresa.

(SRI, IESS, municipio, comunidad, etc.).

- Fomentar canales de comunicación interna de una forma clara y directa.

Figura 4 Presentación del local



Fuente: Establecimientos del local

Principios de la empresa

- Ferretería Lysseth., es un comercial con ética y quienes laboran en ella son personas con valores éticos, los cuales se demuestra con sus acciones (Honradez, Responsabilidad, Respeto, Tolerancia, Solidaridad, Lealtad, Sinceridad, otros).
- Somos transparente en cada una de nuestras acciones.
- Respaldamos a nuestros clientes, les generamos confianza, les generamos relaciones de valor, les entregamos un buen servicio, les asesoramos, les entregamos productos de calidad, les damos una respuesta adecuada, los valoramos, los escuchamos, les hacemos sentir importantes.
- Cada una de las personas que laboramos en la empresa, adquirimos conocimiento continuo, lo que nos hace adaptarnos al entorno de una manera creativa, flexible y dinámica.
- Apoyamos a la comunidad en labor cívica y social.

Figura 5 Cadena de artículos



Fuente: Establecimientos del local

Valores de la empresa

- Responsabilidad y compromiso
- Comunicación efectiva
- Liderazgo
- Orientación al servicio
- Orientación a la calidad
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Tolerancia

Funcionamiento de los trabajadores

Gerente general: supervisar y administrar las actividades de negocio.

Departamento de ventas: preparar y presentar estados financieros e informes con el fin de facilitar la toma de decisiones del propietario.

Vendedores: se encarga de la atención al cliente y a la vez organizar las mercaderías en el lugar correspondiente.

Departamento administrativo: responsable y encargado de dirigir que se ejecute la planificación para incrementar las ventas en la empresa.

Secretaria: se encarga de la recepción y almacenamiento en bodega de las mercaderías.

Contador: encargado de llevar la contabilidad y cumplir con las obligaciones tributarias.

3.2 Diseño de la investigación

Diseño descriptivo, Diseño científico, Diseño bibliográfico, Diseño de campo, Diseño cualitativo – cuantitativo, la siguiente investigación se va utilizar diseño de campo donde se va adquirir datos sucesivos respecto a nuestro tema, en el lugar de donde se acontece.

Por un lado, la investigación realiza estudios prácticos con el fin de recopilar información realizando diagnósticos y proponiendo cambios para modificar algún tipo de situación indeseada.

El diseño de campo nos brinda posibilidad de tener una comprensión más amplia de los datos obtenidos, que se conocerá de primera instancia condiciones reales de los cuales se van obtener para el tema de investigación.

3.3 tipos de investigación

Cuadro 2. Prototipos

EXPLORATORIA	EXPLICATIVA	DESCRIPTIVA	CORRELACIONAL
Una investigación exploratoria se utilizará en este problema con el objetivo de comprender, proponer resultados mejorando el proceso de selección y contratación de personal.	Se realiza con el objetivo de ayudar a los investigadores a estudiar el problema con mayor profundidad y entender el fenómeno de forma eficiente.	Referida al diseño, creación de preguntas y análisis que trasladara a cabo del tema escogido con el fin de obtener una administración eficiente a través de una excelente selección y contratación de personal.	Es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Elaborado por: Escalante. (2021)

El siguiente contenido se trabajará llevando con el fin de investigar, mejorar y explorar el fragmento investigativo de una eficiente administración comercial a través de la selección y contratación del personal.

3.4 Población

Población

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. (Triola, 2008)

Población Finita

Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que nos indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita. (Economipedia, 2021)

Población Infinita

Trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existe en el universo. (Economipedia, 2021)

Cuadro 3. Universo

ELEMENTOS	CANTIDAD
Gerente General	1
Secretaria	1
Departamento de Ventas	3
Contador	1
TOTAL	6

Elaborado por: Escalante. (2021)

3.5 Muestra

El muestreo es una técnica en el cual se reduce la cantidad de una población hacia un número menor representativo y adecuado de ella (muestra) para facilitar la recolección de información y el consecuente análisis inferencial. Una muestra debe poseer características similares a las de su población y poseer una cantidad suficiente que pueda asegurar su representatividad. (Wikilibros, 2021)

3.6 Tipos de Muestra

Muestreo aleatorio simple, cada sujeto tiene una probabilidad igual de ser seleccionado para el estudio se necesita una lista numerable de las unidades de la población que se quiere muestrear. (Unidad de investigación científica, 2016)

Muestreo estratificado, Cuando la muestra incluye subgrupos representativos (estratos) de los elementos de estudio con características específicas: urbano, rural, nivel de instrucción, año académico, carrera, sexo, grupo étnico, edad, paridad etc. En cada estrato para obtener el tamaño de la muestra se puede utilizar el muestreo aleatorio o sistemático. (Unidad de investigación científica, 2016)

3.7 Métodos teóricos de la investigación

Método científico, Método histórico, Método descriptivo, Método explicativo, Método análisis – síntesis, Método experimental, Método inductivo - deductivo.

La presente investigación se aplicará el método de análisis síntesis, ya que es una forma de razonamiento científico, que tiene como objetivo resumir aspectos relevantes de un procedimiento lo que nos ayuda de este método es que hace un resumen de lo analizado para obtener información concreta y específica para nuestra exploración.

Además, este método utiliza el inductivo - deductivo como medio para alcanzar nuestro objetivo, de esta forma nos permite realizarlo de forma ordenada y con un protocolo de actuación. Una de sus características principales es que busca la verdad a través de lo esencial, se conoce como los demás métodos científicos que su deducción principal es la ciencia.

(Friedrich Engels, 2021) considera el análisis como un paso necesario para la síntesis. Creía que hay que conocer todo el contexto para poder realizar un resumen adecuado. Solo así este reflejaría de forma clara el contenido del que se extrajo.

3.8 Técnicas e Instrumentos

Entrevista

Según indica (Días, 2013), La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Canales la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Heinemann propone para complementarla, el uso de otro tipo de estímulos, por ejemplo, visuales, para obtener información útil para resolver la pregunta central de la investigación. La entrevista se define como "una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar". Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos.

Encuesta

De acuerdo con García Ferrando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Pasos para elaborar una encuesta

- Definir los objetivos: Se debe formular cuál es el fin del estudio.
- Formular el cuestionario: Se elaborarán las preguntas en base a los objetivos.
- Trabajo campo: Se realiza una expansión para recoger los datos.
- Procesamiento: Los resultados de la encuesta son procesados. De ese modo, se podrán obtener datos detallados como, por ejemplo, el promedio o la mediana de la variable estudiada.

Cuadro 4. Procedimientos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Entrevista: La entrevista es una situación de interrelación o dialogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado. (Librosoa, 2014)	Formulario o Informe
Encuesta: Con esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios. previamente establecidos. (Librosoa, 2014)	Cuestionario o Examen

Elaborado por: Escalante. (2021)

3.9 Procedimientos de la investigación

Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada. El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas, donde este se va a ejecutar al Gerente general y secretaria. La encuesta será dirigida al departamento de ventas y contador del establecimiento comercial.

Pulido (1971) utiliza 5 pasos para realizar una encuesta:

1. La población y la unidad muestral
2. Selección y tamaño de la muestra
3. El material para realizar la encuesta
4. Organización del trabajo de campo
5. Tratamiento estadístico
6. (Discusión de los resultados)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

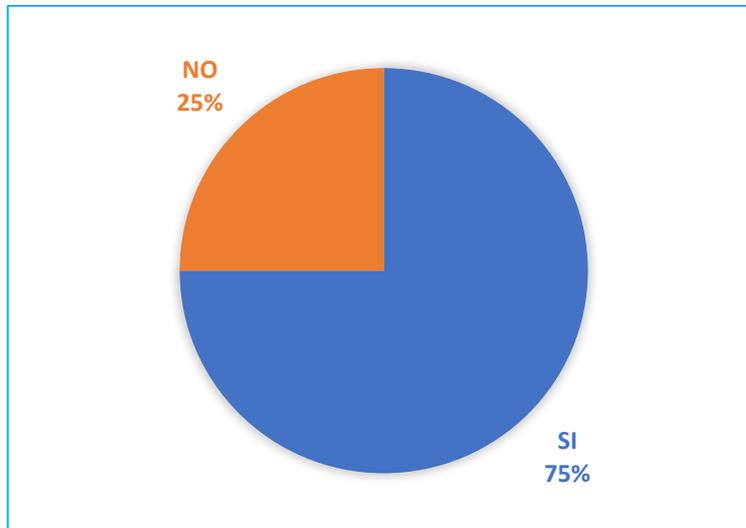
1. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el funcionamiento de la organización?

Funcionamiento de la organización

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

De acuerdo al gráfico de observación se entiende que solo un 25% de los colaboradores de la ferretería Lysseth no han recibido capacitaciones sobre el funcionamiento del establecimiento comercial, sin embargo, existe un 75% haber recibido la inducción empresarial.

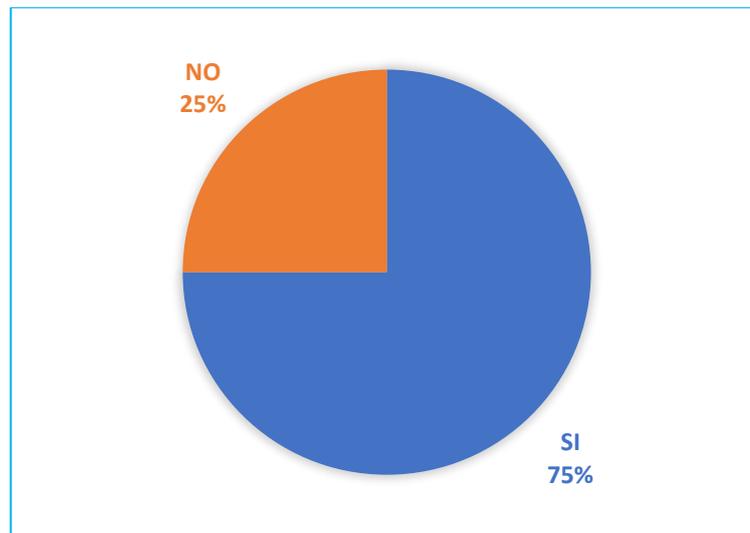
2. ¿Consideran que actualmente la ferretería brinda calidad en el servicio al cliente?

Servicio al cliente

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

De acuerdo a la información recibida, los colaboradores dan a conocer que un 75% considera que la ferretería actualmente brinda calidad en el servicio a la clientela, mientras que un 25% indica que se puede ofrecer un excelente servicio logrando la satisfacción total del cliente.

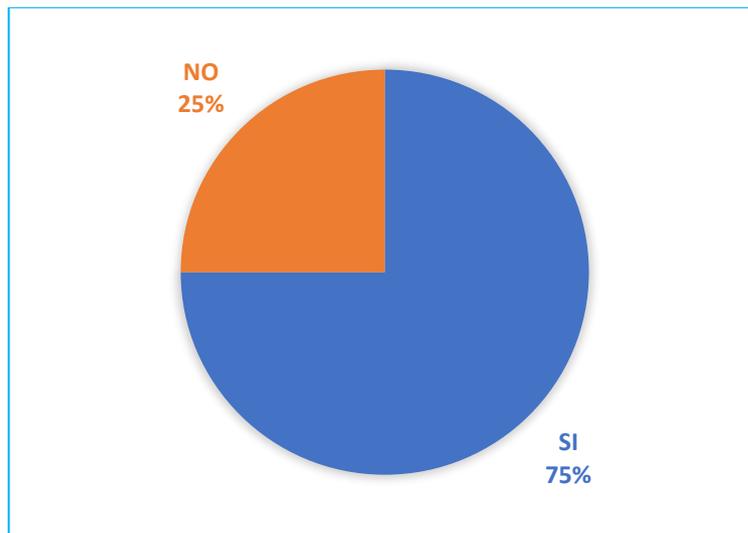
3. ¿Considera que la empresa ha tenido problemas de servicio al cliente que esta brinda?

Problemas de servicio

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	3	25%
NO	1	75%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

A través de los resultados nos detallan que un 75% de los colaboradores menciono que la empresa en la actualidad no ha tenido problemas con respecto al servicio que brindan sus clientes, el 25% señalaron que ocurrieron inconvenientes debido a la rapidez al momento de atender al cliente.

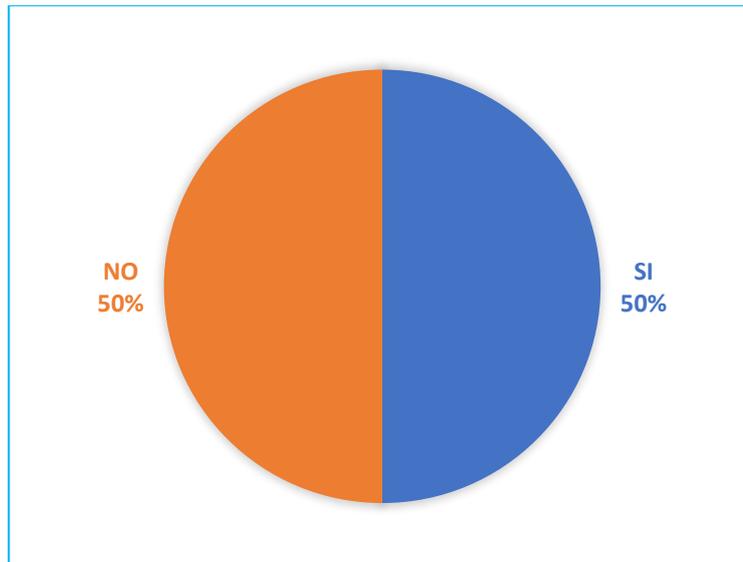
4. ¿Se siente satisfecho con las labores asignadas, por parte del propietario de la organización?

Labores asignadas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

Se observa los resultados de la grafica que existe un equilibrio en actividades asignadas por el propietario donde un 50% del personal se encuentra satisfecho de sus actividades diarias, mientras la otra mitad siente inconformidad debido a los trabajos asignados ya que en ocasiones el trabajo es pesado y la organización cuenta con muy poco personal.

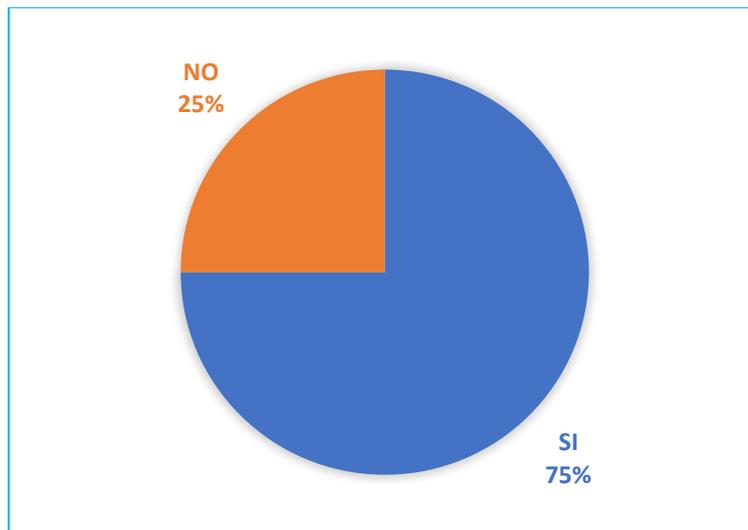
5. ¿El gerente general está pendiente de las necesidades de la comunidad?

Necesidades comunes

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

La grafica señala que un 75% el propietario de la empresa comercial esta pendiente de las necesidades que requiere la comunidad, en cambio solo un 25% señalo que no esta pendiente de las necesidades que se necesidad para mejorar el ámbito laboral.

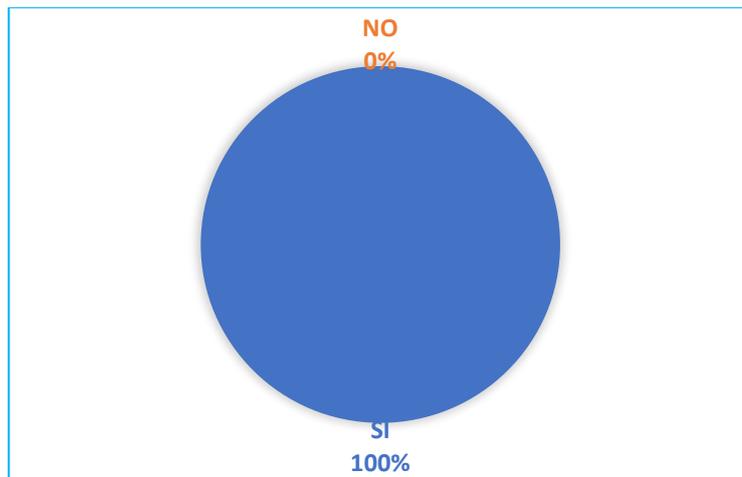
6. La empresa comercial ferretería Lysseth ofrece productos de buena calidad.

Buena calidad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

La grafica nos muestra un 100% sobre los artículos que ofrece el comercial, esto nos indica que sus productos son de excelente calidad para las necesidades de la comunidad ya que ofrecen servicio de excelente calidad.

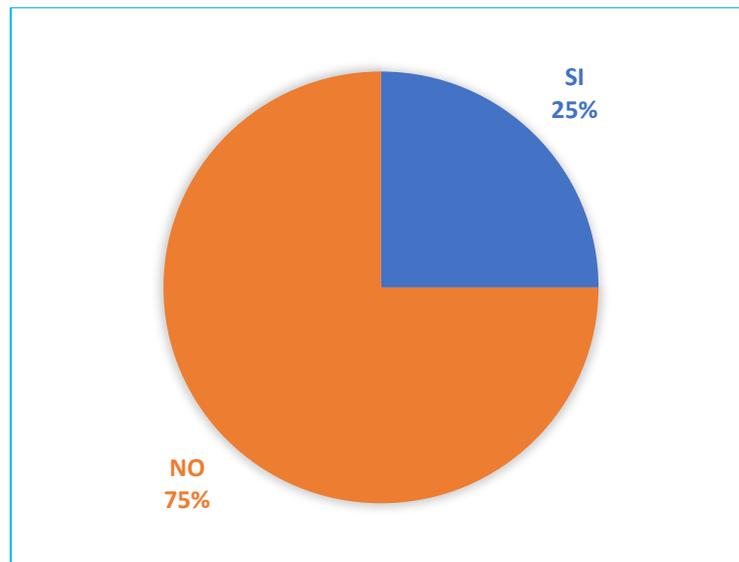
7. ¿Cree usted que donde existe mayor competencia del producto se debe a que es de menor calidad?

Competencia del producto

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	1	75%
NO	3	25%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

Observamos que un 75% de los colaboradores no está de acuerdo que las competencias de los productos comerciales se deben a que son de menor calidad, en cambio un 25% piensa que las competencias se deben a su calidad del producto.

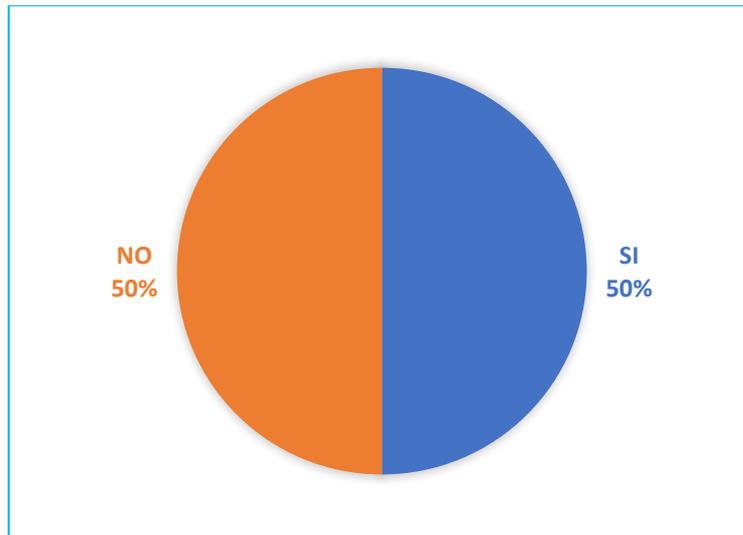
8. ¿Creen que pueden vender más de lo estimado en las ventas diarias?

Ventas diarias

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

Se observa los resultados de la gráfica que existe un equilibrio en las ventas estimadas un 50% del personal se encuentra satisfecho de sus ventas diarias, mientras la otra mitad siente inconformidad de las ventas obtenidas, donde nos indican que si se puede superar las ventas estimadas del día.

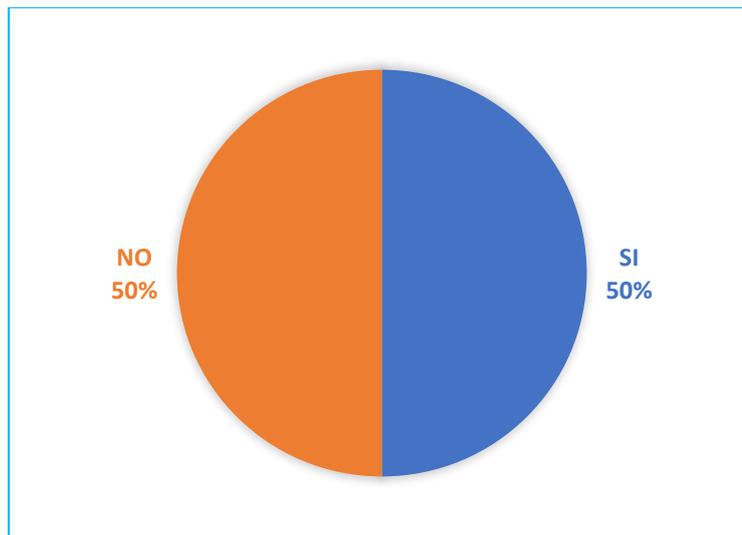
9. ¿Sabes en todo momento lo que disponen y donde se encuentran ubicados?

Ubicación de productos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

La grafica detallada nos informa que un 50% conoce de los productos en stock, donde están ubicados y la calidad de ellos, mientras que por otra parte el 50% no tiene conocimiento del stock que dispone la ferretería es decir (si son o no vendibles con frecuencia).

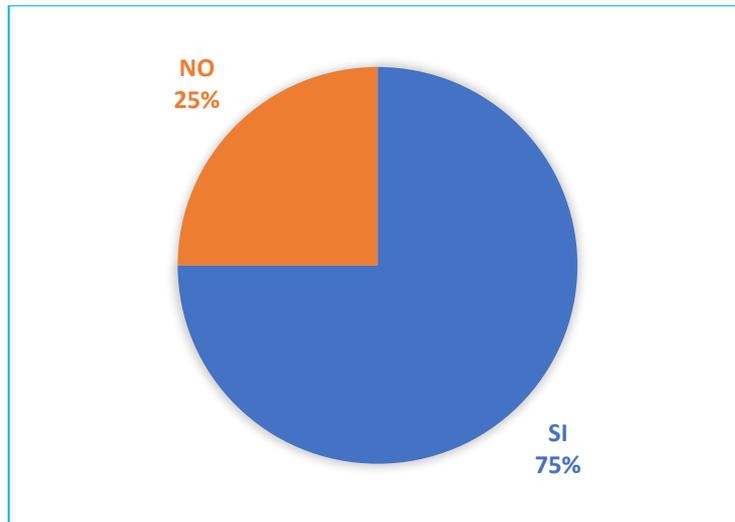
10. ¿Se efectúa seguimiento de todo lo que ocurre en la ferretería?

Seguimiento laboral

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente : Datos de la investigación

Elaborado por: Escalante. (2021)



Interpretación

El punto de vista que nos informa la gráfica, señala que un 75% están pendientes de las actividades que ocurren en la organización, en su mayoría están interesados lo que sucede a su ámbito laboral, solo el 25% no realiza o no le interesa el mundo de los ferreteros.

4.1.1 Entrevista realizada al Gerente de la empresa comercial

Cuestionario						
N°	Objetivo	Escala				
		TOTALMENTE DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Usted considera que su empresa cuenta con el personal adecuado y suficiente para el buen funcionamiento de sus actividades.	X				
2	Consideran que su ferretería cuenta con calidad de productos que satisfacen las necesidades del consumidor.	X				
3	Ha pensado en realizar capacitaciones para mejorar el funcionamiento de sus colaboradores.		X			
4	Nuestra ferretería está en condiciones de captar la atención y el interés de los clientes.	X				
5	Contamos con un excelente equipo de trabajo facilitando las dudas de los consumidores.		X			
6	Considera que sus ventas pueden mejorar si en su ocasión está por debajo de los competidores.		X			
7	Cree que la colaboración es muy importante dentro de un equipo de ventas.	X				
8	Piensa que las nuevas tecnologías contribuyen a la mejora de las tareas laborales de su equipo comercial.				X	
9	La motivación mantiene a su equipo comercial con las cualidades de liderazgo que deben poseer.	X				
10	Cree que la remuneración salarial es clave para que su empresa cumpla con sus objetivos estratégicos.			X		

Elaborado por: Escalante. (2021)

Objetivo: Conocer las opiniones del gerente comercial acerca de las situaciones que se vive dentro de organización.

Se realiza interrogantes de las mismas que fueron ejecutadas de manera estructurada, es decir que el propietario de dicha entidad pueda manifestar su opinión a través de las opciones múltiples.

Expresa que en ocasiones existe una baja comunicación de sus colaboradores hacia su persona motivo a la falta de tiempo dentro de la organización, también nos indica que esta de acuerdo con la remuneración justa pero que no siempre se puede aplicar esta ley debido que en ocasiones las ventas son bajas y esto proviene que su empresa es pequeña, por motivo que el ofrece bonos a sus empleados cuando ellos suelen realizar una actividad extra en su trabajo. De esta misma manera el esta de acuerdo con la que la motivación y el incentivo laboral son factores importantes de una empresa, pero muy poco lo aplica ya que a su punto de vista sus colaboradores no suelen necesitarlo ya que no siempre tienen trabajo excesivo.

Interpretación

Se puede interpretar que la Gerencia comercial no está pendiente de las necesidades de sus empleados sino más bien por las actividades personales que el realiza para su establecimiento comercial, en ocasiones personal y de su empresa olvidando que el pilar fundamental de aquella son sus colaboradores.

Un plan de mejora nos ayudará a tomar las medidas necesarias para identificar los problemas y solucionarlos, observar lo que se requiere para mejorar hacia donde quiere llegar la organización cumpliendo su misión y visión con los objetivos establecidos.

4.1.2 Entrevista realizada a la secretaria de la empresa comercial ferretería Lysseth

Cuestionario						
N°	Objetivo	Escala				
	Diferenciar las características habituales y demandadas en el mercado, la capacita fundamental de resolución ante las funciones comerciales de la compañía.	TOTALMENTE DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Hasta de acuerdo que el manejo de programas ofimáticos debería ser esencial dentro de una empresa comercial.	X				
2	Considera que el trabajo con sus supervisores debe ser coordinados y planificados, antes de su jornada laboral.			X		
3	Es necesario dominar algún idioma extranjero o nivel avanzado para satisfacer las necesidades de los clientes.		X			
4	La relación personal con los clientes debe ser de manera clara, precisa y espontanea hacia los consumidores.	X				
5	Considera que su personal debería tener debilidades o presentar defectos al frente del cliente.				X	
6	Considera que la competencia laboral es fundamental en su jornada de trabajo.					X
7	Las habilidades laborales desempeñan las funciones muy cerca de puestos gerenciales.	X				
8	Está de acuerdo que una empresa comercial ofrezca formación laboral a sus empleados.	X				
9	Está de acuerdo que el teletrabajo sea una medida laboral de trabajo en el futuro.			X		
10	Te consideras una persona detallista en tus responsabilidades en el día a día.	X				

Elaborado por: Escalante. (2021)

Objetivo: Diferenciar las características habituales y demandadas en el mercado, ante las funciones comerciales de la compañía.

Se realiza interrogantes de las mismas que fueron ejecutadas de manera estructurada, es decir que la secretaria de dicha entidad pueda manifestar su opinión a través de las opciones múltiples.

Informa que por su experiencia siempre se debe crear un canal de comunicación productivo y eficaz en las funciones de la organización comercial, por ente conlleva a una trabajos directo con el gerente general capaz de resolver las cuestiones laborales de una manera sincrónica, al mismo tiempo atender varios asuntos de negocios del día a día a través de los procesos establecidos. Además en términos generales el trabajo con los clientes debe ser muy positivo con resultados favorables de ambas partes, es decir del consumidor como de la empresa comercial.

Interpretación

Se puede interpretar que la Secretaria comercial está pendiente de las necesidades de sus empleados además de los clientes, las diferentes actividades comerciales que realiza para es la instalación laboral ocasiona un descuido de administración laboral donde esto conlleva al descuido empresarial olvidando que el pilar fundamental de aquella organización son sus colaboradores y los clientes.

Un plan de mejora nos ayudará a tomar las medidas necesarias para identificar los problemas y solucionarlos, observar lo que se requiere para mejorar hacia dónde quiere llegar la organización cumpliendo su misión y visión con los objetivos establecidos.

4.2 Plan de Mejora al proceso de selección y contratación del personal del comercial ferretería Lysseth.

Proceso para la contratación de personal.

1. Se debe realizar evaluaciones respecto a las condiciones actuales de la compañía en relación al personal existente, primordialmente lo que se debería hacer, es examinar las funciones que cumple cada colaborador en su puesto de trabajo y prestar atención al rendimiento de su trabajo, en aquel sentido se podría establecer las necesidades o los requerimientos que se necesita en el negocio, para contratar más personal.

2. Establecer funciones, del perfil y destrezas para el puesto de trabajo solicitado, esto requiere detallar equipos o herramientas que van operar en el caso, como sería la estabilidad de un contrato.

3. Informar de los puestos de trabajo. Es importante tener una buena estrategia de expansión digital de varias fuentes de empleos. Evita tener un conjunto de aspirantes parecidos.

4. Revisar las hojas de vida cuidadosamente observando el desempeño del aspirante y cuáles son las habilidades adquiridas en relación a las funciones del perfil solicitado.

5. La entrevista, en su momento debería hacerse vía telefónica lo cual se verifique que el candidato esté interesado en la propuesta de trabajo, estar al tanto de que trata el puesto de trabajo y comprender los requerimientos determinados.

6. Verificar las referencias personales de las personas seleccionadas, para aquello debemos tomarnos el tiempo necesario para investigar a fondo sobre las experiencias laborales anteriores. En aquel sentido saber que tiempo trabajaron juntos y que tiempo conocen al candidato, esto se tomara como pistas esenciales para la selección del personal.

7. Seleccionar al postulante idóneo, una vez obtenida toda la información importante ordenada y evaluada con cada detalle del candidato seleccionado que se ajusta a lo que tu negocio necesita, para obtener las propuestas sujetas al emprendimiento planteado.

8. Redactar el contrato con todas las descripciones necesarias sobre la relación laboral, donde los temas de la descripción consten con las funciones de la contratación, el sueldo, inicio de contratación, horarios, etc.

9. Presentar al nuevo integrante al personal de su negocio. Debe asegurarse que el compañero de trabajo sea bienvenido y se sienta parte de la unidad de trabajo al momento que inicio su jornada laboral.

Plan de mejoras al proceso de selección y contratación del personal				
Acción	Compromiso	Proceso	Recursos	Beneficio
Capacitar a los colaboradores siguiendo las condiciones de la compañía, en relación a las funciones que cumple cada colaborador.	Área de ventas	Cadena de suministros	Tiempo (enero 2022) - Costo \$150	Solucionar las ventas de la manera que se puede agilizar la entrega de productos y reducir las devoluciones.
Implementar un sistema de información en la cadena de suministros los puntos a seguir; actividades minoristas, almacenamiento, pedidos de clientes y proveedores.	Área de ventas y Secretaria	Almacenamiento y distribución	Tiempo (febrero - abril 2022) - Costo \$1200	Coordinar las ventas, reducción de inventarios, conectando un sistema de información para mejorar los procesos de la compañía.
Realizar seguimiento a los colaboradores interviniendo en los inventarios físicos de la compañía.	Contador y Área de ventas	Inventario físico	Tiempo (mayo - junio 2022) - Costo \$500	Permitir minimizar los errores al momento de realizar un inventario físico, establecer metodologías de revisión dando a conocer los documentos utilizados y su función.
Crear un mecanismo de control encargado de identificar comportamientos o actividades deshonestas de los colaboradores o parte de los proveedores.	Área de ventas y Secretaria	Cadena de suministros	Tiempo (julio - agosto 2022) - Costo \$150	Minimizar actitudes deshonestas de los colaboradores que conlleven a reducir las ventas y realizar actos ilícitos dentro de la empresa comercial.
Fortalecer la integración laboral e incentivos monetarios empleando medidas adecuadas para la noción del colaborador.	Gerente General y Secretaria	Rendimiento laboral	Tiempo (septiembre - octubre 2022) - Costo \$200	Fortalecer la actitud laboral del empleado a la empresa, reduciendo actividades deshonestas que pueden causar problemas.

Elaborado por: Escalante. (2021)

4.3 Conclusiones

De acuerdo de las investigaciones realizadas de la comercial ferretería Lysseth, se va a considerar las siguientes conclusiones:

- El entrenamiento del personal para el servicio al cliente es básica o incluso incompleta, esto tiene como consecuencia perder clientes potenciales.

- No existe calidad en el servicio por parte de los colaboradores.

- Los clientes se sienten insatisfechos por la atención brindada.

- Errores administrativos que conlleva a agregar básicamente un mal servicio a la clientela.

- Los propietarios de la empresa no prestan atención debida a sus colaboradores y clientela.

4.4 Recomendaciones

- Aplicar la correcta actividad de servicio cliente, prestando mayor atención a las actividades que se realiza en su empresa.

- Mejorar la calidad de contratación y servicio que esta ofrece a los consumidores.

- Realizar cambios respecto a las actividades que realizan los colaboradores al momento que el cliente se encuentre en la empresa

- Brindar capacitaciones enfocado en el servicio al cliente e inducción a los colaboradores, así como retroalimentación constante de cómo ayudar a la comunidad a través de las ventas.

- Solicitar a los propietarios que brinden una experiencia única y memorables a sus clientes.

- Satisfacer las necesidades del consumidor, reforzando la imagen que esto aporte un valor añadido a la competencia.

4.5 Bibliografía

Abdo, H. (2021, enero 27). Pasos para contratar personal - Talenter. Talenter.ec. <https://talenter.ec/pasos-para-contratar-personal/>

Alfaro, M. (2012). Administración de personal. Red tercer milenio s.c. Viveros de Asís 96, Col. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México.

Arteaga, S. (2014). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal. Boletín Informativo CEI, 74

Benayas, M. (2017, July 12). La selección de personal internacional (Alemania y Panamá) contada por Himoina. Binternational.net. <https://binternational.net/la-seleccion-personal-internacional-alemania-y-panama-contada-por-himoina/>

Chiavenato, I. (2003). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.

De Maestro en Ciencias, I. F. de T. P. la O. del G., el Normativo, C. B. en, de Tesis para, L., & de Postgrado, E. de E. (n.d.). Los programas de reclutamiento, selección e inducción en el colegio Capouilliez. Edu.Gt. Retrieved November 11, 2021, from http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1823.pdf

Edad antigua. (2015, Octubre 22). Wordpress.Com. <https://leidysotomayor.wordpress.com/edad-antigua/>

Fernández, M., Padilla, M., Bermúdez, G. M., Díaz, N., & Hernández, H. (2015). Perfil Por Competencias Laborales Y Modelo De Selección De Personal Para El Cargo Técnico A En Gestión De Recursos Humanos. Wímb lu, Rev. Electrónica de estudiantes Esc. de psicología, 10(1), 19-37.

Irene Urbina, Monografias.com. (n.d.). Proceso de reclutamiento y selección de personal en la empresa Tours Travel (página 2).

Monografias.Com. Retrieved November 11, 2021, from <https://www.monografias.com/trabajos87/proceso-reclutamiento-seleccion-personal-empresa/proceso-reclutamiento-seleccion-personal-empresa2.shtml>

Lucía, A.: C. G. (n.d.). Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito. Edu.Ec. Retrieved November 11, 2021, from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7440/3/T-UCE-0003-AP014-2015.pdf>

Pin, J., Lombardía, P. (2014) La batalla por el talento. IRCO, International Research Center on Organizations del IESE (www.iese.edu/IRCO) en colaboración con ERES Relocation Services (www.eresrelocation.com).

Psicología, C. (n.d.). Universidad politécnica salesiana sede Quito. Edu.Ec. Retrieved noviembre 11, 2021, from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3748/1/UPS-QT03201.pdf>

Secretaría de educación médica de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. (2012). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Unam.Mx. <http://riem.facmed.unam.mx/node/47>

Salgado, J. F., Gorriti, M., & Moscoso, S. (2007). La entrevista conductual estructurada y el desempeño laboral en la administración pública española. *Psicología del trabajador y las organizaciones*, 23, 39-55

Salgado, J. F., & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional al visión estratégico. *Papeles del psicólogo*, 29(1), 24.

Serrano, J. (2011). Gestión comercial y servicio de atención al cliente. En J. Escudero Serrano, *Gestión comercial y servicio de atención al cliente* (pág. 276). Madrid España: Paraninfo. SA.

Soto, D. (n.d.). Administración Época antigua. Slideshare.Net. Retrieved November 11, 2021, from <https://es.slideshare.net/denissesoto509/administracion-epoca-antigua-72846401>

Tulmo, P. C. M. (n.d.). Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “mercamaxx” del cantón los bancos, provincia de pichincha. Edu.Ec. Retrieved November 11, 2021, from <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/603/1/TUAEXCOMI-EAN013-2015.pdf>

Origen de la administración. (2020, Octubre 7). Economipedia.com. <https://economipedia.com/definiciones/origen-de-la-administracion.html>

Peña, S. (2005). Modelo de selección de personal en base a perfil de competencia. *Innovaciones de Negocios*, 2(1), 121- 144.

Pisco, M. A. (2001). Nuevos enfoques en selección de personal. *Revista de investigación en psicología*, 4(2), 144.

Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación, México.

Zanisi, L. (2010). *La contratación de personal en Europa: una guía para las empresas*. Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Luxemburgo

Anexo

Certificado de aceptación del tutor



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora al proceso de selección y contratación del personal en la comercial ferretería Lysseth, Cantón Playas.”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el proceso de selección y contratación del personal, para una administración eficiente, en el comercial “Ferretería Lysseth”, ubicada en el cantón Playas, ¿Provincia del Guayas en el periodo 2021?**, presentado por Escalante Cajape Luigi Aldo como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:

Escalante Cajape Luigi Aldo

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Autorización para trabajos de titulación

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, ESCALANTE CAJAPE LUIGI ALDO en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Plan de mejora al proceso de selección y contratación del personal en el comercial ferretería Lysseth, cantón Playas." de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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*.

ESCALANTE CAJAPE LUIGI ALDO

Nombre y Apellidos del Autor

Luigi Escalante

Firma

No. de cedula: (0942521105)

Reconocimiento de firmas



Factura: 002-002-000037399



20210921000D01726

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20210921000D01726

Ante mí, NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE de la NOTARÍA ÚNICA, comparecieron LUIGI ALDO ESCALANTE CAJAPE portador(a) de CÉDULA 0942521105 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PLAYAS, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quienes) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. PLAYAS, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2021, (12:32).

Luigi Escalante

LUIGI ALDO ESCALANTE CAJAPE
CÉDULA: 0942521105



Certificación de aceptación del Cegescit

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 Universitario 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-U.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma

ENCUESTA

La siguiente encuesta será de manera anónima solicitando contestar las siguientes preguntas que serviría para el proyecto de investigación previo a la obtención del título de tecnología en Administración de Empresas.

Objetivo

Medir las actitudes, percepciones, la satisfacción o el desempeño laboral de los colaboradores del comercial ferretería Lysseth.

Instrucciones

Leer cuidadosa las preguntas y responderlas con toda sinceridad, esto ayudara a mejorar los procesos de calificación laboral de su empresa.

Variable independiente

Proceso de selección y contratación

CUESTIONARIO

1. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el funcionamiento de la organización?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

2. ¿Consideran que actualmente la ferretería brinda calidad en el servicio al cliente?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

3. ¿considera que la empresa ha tenido problemas de servicio al cliente que esta brinda?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

4. ¿Se siente satisfecho con las labores asignadas, por parte del propietario de la organización?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

5. ¿El gerente general está pendiente de las necesidades de la comunidad?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

6. La empresa comercial ferretería Lysseth ofrece productos de buena calidad.

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

7. ¿Cree usted que donde existe mayor competencia del producto se debe a que es de menor calidad?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

8. ¿Creen que pueden vender más de lo estimado en las ventas diarias?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

9. ¿Saben en todo momento lo que disponen y donde se encuentran ubicados?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

10. ¿Se efectúa seguimiento de todo lo que ocurre en la ferretería?

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN
SI		
NO		
TOTAL		

ENTREVISTA

Datos Generales

Nombre y Apellido entrevistado:

Cargo:

Entrevistador:

Hora inicio:

Hora fin:

Lugar:

Objetivo

Conocer las opiniones del gerente comercial acerca de las situaciones que se vive dentro de organización.

Instrucciones

Lea de manera pausada cada pregunta y marque con esferográfico la letra (x) solo es una alternativa que usted considere

Escala de soluciones

Totalmente de acuerdo : (TA)

Algo de acuerdo : (AD)

Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo: (NA)

Algo en acuerdo : (AA)

Totalmente en desacuerdo: (TD)

Variable dependiente

Administración eficiente.

Formulario

N°	Objetivo	Escala				
	Conocer las opiniones del gerente comercial acerca de las situaciones que se vive dentro de organización.	TA	AD	NA	AA	TD
1	Usted considera que su empresa cuenta con el personal adecuado y suficiente para el buen funcionamiento de sus actividades.					
2	Consideran que su ferretería cuenta con calidad de productos que satisfacen las necesidades del consumidor.					
3	Ha pensado en realizar capacitaciones para mejorar el funcionamiento de sus colaborados.					
4	Nuestra ferretería está en condiciones de captar la atención y el interés de los clientes.					
5	Contamos con un excelente equipo de trabajo facilitando las dudas de los consumidores.					
6	Considera que sus ventas pueden mejorar si en su ocasión está por debajo de los competidores.					
7	Cree que la colaboración es muy importante dentro de un equipo de ventas.					
8	Piensa que las nuevas tecnologías contribuyen a la mejora de las tareas laborales de su equipo comercial.					
9	La motivación mantiene a su equipo comercial con las cualidades de liderazgo que deben poseer.					
10	Cree que la remuneración salarial es clave para que su empresa cumpla con sus objetivos estratégicos.					

ENTREVISTA

Datos Generales

Nombre y Apellido entrevistado:

Cargo:

Entrevistador:

Hora inicio:

Hora fin:

Lugar:

Objetivo

Diferenciar las características habituales y demandadas en el mercado, la capacita fundamental de resolución ante las funciones comerciales de la compañía.

Instrucciones

Lea de manera pausada cada pregunta y marque con esferográfico la letra (x) solo es una alternativa que usted considere

Escala de soluciones

Totalmente de acuerdo : (TA)

Algo de acuerdo : (AD)

Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo: (NA)

Algo en acuerdo : (AA)

Totalmente en desacuerdo: (TD)

Variable dependiente

Administración eficiente.

Formulario

N°	Objetivo	Escala				
	Diferenciar las características habituales y demandadas en el mercado, la capacidad fundamental de resolución ante las funciones comerciales de la compañía.	TA	AD	NA	AA	TD
1	Hasta de acuerdo que el manejo de programas ofimáticos debería ser esencial dentro de una empresa comercial.					
2	Considera que el trabajo con sus supervisores debe ser coordinados y planificados, antes de su jornada laboral.					
3	Es necesario dominar algún idioma extranjero o nivel avanzado para satisfacer las necesidades de los clientes.					
4	La relación personal con los clientes debe ser de manera clara, precisa y espontánea hacia los consumidores.					
5	Considera que su personal debería tener debilidades o presentar defectos al frente del cliente.					
6	Considera que la competencia laboral es fundamental en su jornada de trabajo.					
7	Las habilidades laborales desempeñan las funciones muy cerca de puestos gerenciales.					
8	Está de acuerdo que una empresa comercial ofrezca formación laboral a sus empleados.					
9	Está de acuerdo que el teletrabajo sea una medida laboral de trabajo en el futuro.					
10	Te consideras una persona detallista en tus responsabilidades en el día a día.					

Fotos de la empresa

