



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

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

**TEMA:**

**Propuesta de una nueva estructura organizacional que  
incluya un área de talento humano en la Asociación de  
Comerciante 'La Unión'**

**Autora:**

**Chévez Mera Blanca Rosa**

**Tutor:**

**Ing. Com. Marlo López Perero Mba.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**



## **DEDICATORIA**

Primeramente agradezco a Dios, mi tesis la dedico con todo el cariño a mis amados hijos que son y serán la mayor motivación en mi vida, en la culminación de la tesis se ve reflejado todas esas horas y momentos importante que no pude estar presente, pero hoy ha valido la pena.

A mi compañero de vida por su sacrificio y esfuerzo, por ser mi mano derecha todo este tiempo, te agradezco por tu desinteresada ayuda, por todo el apoyo brindado.

Y finalmente a mis padres, querida madre hoy no estas junto a mí pero te recuerdo con mucho amor, gracias papá por apoyarme desde el día uno que llegue a tu vida, con mucho cariño.

**Chévez Mera Blanca Rosa**



## **AGRADECIMIENTO**

Este presente proyecto como muestra de agradecimiento va dirigido a Dios quien me ha forjado y dirigido por el camino correcto, permitiéndome haber alcanzado este logro que es base fundamental para un buen futuro.

Agradezco a mi familia ya que sin su apoyo esto no hubiera sido posible, a mis docentes que fueron quienes compartieron sus conocimientos que ayudaron a mi formación profesional, también a mis amigos que fueron con quienes compartimos experiencias a diario en las aulas de la institución, estoy eternamente agradecida con todos los que estuvieron ahí, alentándome para hoy por hoy haber logrado mi objetivo.

**Chévez Mera Blanca Rosa**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante La Unión”** y problema de investigación: **Carencia del departamento de talento humano, genera inadecuado proceso de selección de personal en la asociación de comerciantes LA UNION, de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2017**, presentada por Chévez Mera Blanca Rosa, como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

**Egresado:**

**Tutor:**

Chévez Mera Blanca Rosa

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Propuesta de una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante La Unión”**

**Autor:** Chévez Mera Blanca Rosa

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

**RESUMEN**

La Asociación de Comerciante La Unión se dedica a las ventas, alquileres de locales, bodega y espacios publicitarios dentro de su estructura. El problema que se especifica dentro de la Asociación es que encuentra afectada por la falta de un área de talento humano, lo cual ha provocado una ineficiente selección de personal, de tal manera se considera el problema principal y sus variables para el objeto de estudio.

El tipo de investigación que se desarrollara será correlacional porque esta permitirá medir y evaluar el grado de relación que entre las dos variables como lo es un área de talento humano y proceso de selección de personal, a su vez se utilizará el método de muestreo no estratificado por conveniencia. Entre las técnicas de exploración se usara la encuesta y la entrevista ya que me permitirán obtener resultados favorables mediante un estudio minucioso.

Estructura Organizacional

Área talento humano

Asociación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Propuesta de una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante La Unión”**

**Autor:** Chévez Mera Blanca Rosa

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

**Abstract**

The Association of the Union Merchant is dedicated to the sales, rentals of premises, wine cellar, and advertising within its structure. The problem that is specified within the Association is that is affected by the lack of an area of human talent, which has resulted in an inefficient personnel selection, in such a way is considered to be the main problem and its variables for the object of study.

The type of research to be carried out will be correlational because this will make it possible to measure and evaluate the degree of relationship between the two variables as it is an area of human talent and staff selection process, in turn, will use the method of sampling was not stratified by convenience. Among the exploration techniques will be used the survey and the interview because it will allow me to obtain favorable outcomes through a thorough study.

Organizational structure

Human talent area

Association

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN.....	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
ÍNDICE DE TABLA .....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto .....	1
1.3.- Situación Conflicto .....	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA. ....	4
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.6. VARIABLES .....	5
1.7. OBJETIVOS .....	5
1.7.1. Objetivo General.....	5
1.7.2. Objetivos específicos .....	6
1.8. JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	8
2.1. Antecedentes históricos .....	8
2.2. Antecedentes referenciales .....	9
2.4. Conceptualización de las variables .....	25

CAPITULO 3.....	28
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
3.1. La población y la muestra.....	31
3.1.1. Concepto de población .....	31
3.1.2. Concepto de muestra.....	31
3.2. Tipo de muestra .....	32
3.3. Técnicas e instrumentos.....	32
CAPÍTULO IV.....	37
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	37
4.1 Propuesta de una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante La Unión ...	50
Conclusiones.....	54
Recomendaciones.....	55
Bibliografía .....	56
ANEXOS .....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género de encuestados .....	37
Gráfico 2 Edad de los encuestados .....	38
Gráfico 3 Nivel d estudios de los encuestados .....	39
Gráfico 4 Experiencia laboral.....	40
Gráfico 5 Nivel de conocimiento (Misión, Visión y Objetivos de la Asociación) .....	41
Gráfico 6 Área de talento Humano.....	42
Gráfico 7 Creación de una nueva estructura organizacional .....	43
Gráfico 8 Gestión de Talento Humano.....	44
Gráfico 9 Estrategias .....	45
Gráfico 10 Proceso de selección .....	46
Gráfico 11 Personal eficiente.....	47
Gráfico 12 Capacitación.....	48
Gráfico 13 Nivel de satisfacción.....	49



## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Causa y efecto .....	4
Tabla 2 Tabla total de colaboradores.....	29
Tabla 3 Población .....	31
Tabla 4 Muestra .....	31
Tabla 5 Encuestados .....	33
Tabla 6 Género de encuestados.....	37
Tabla 7 Edad de encuestados .....	38
Tabla 8 Nivel de estudio de los encuestados.....	39
Tabla 9 Experiencia laboral .....	40
Tabla 10 Nivel de conocimiento (Misión, Visión y Objetivos de la Asociación) .....	41
Tabla 11 Área de Talento Humano .....	42
Tabla 12 Creación de una nueva estructura organizacional .....	43
Tabla 13 Gestión de Talento Humano .....	44
Tabla 14 Estrategias .....	45
Tabla 15 Proceso de selección .....	46
Tabla 16 Personal eficiente .....	47
Tabla 17 Capacitación .....	48
Tabla 18 Nivel de satisfacción .....	49
Tabla 19 Propuesta de mejora.....	50
Tabla 20 Capacitación del personal.....	52

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. Planteamiento del problema**

#### **1.2. Ubicación del problema en un contexto**

La administración, es una actividad de máxima importancia tiene como objetivo principal es el estudio de las organizaciones, para un buen desempeño de las organizaciones la administración, debe ejecutarse adecuadamente en cada área funcional, ya que provee de las herramientas y técnicas que sirvan para aprovechar sus recursos operativos para el cumplimiento de metas que se proponga la organización.

En el estudio Administrativo se intenta analizar a las empresas y las organizaciones y se intenta comprender su funcionamiento, evolución, crecimiento y conducta. Esta técnica se basara en el conocimiento de la ciencia, entonces estaríamos frente a un sondeo y estaríamos actuando de una forma que no puede ser considerada científica. Según Ana Gardey, (2008)

En una empresa todas las áreas serán indispensables en donde realizan actividades importantes para alcanzar un objetivo en común, está precisamente planteada y llevada a cabo en cada departamento.

Las empresas están formadas por personas antes que por recursos, el ser humano es persona antes que “recursos”, y la empresa está formada por personas antes que por “recursos productivos”, o no es empresa. Según Gómez Acebo, (2012).

La importancia de la Administración, está en que se imparte efectivamente a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento en su consigna constante. Mariana Bello, (2012).

Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objeto con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la fuente principal de una empresa en donde lleva a cabo una buenas inversiones y excelentes resultados, en donde siempre existirá una coordinación sistemática de medios.

La administración se da en las empresas, instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc, los elementos esenciales en todas las clases de administración, serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que la Administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

Los directores de las organizaciones están obligados a establecer sistemas y procesos adaptivos en las nuevas estructuras, que permitan afrontar y vencer los retos propuestos por las organizaciones.

En la actualidad hay diferentes definiciones de Administración de los Recursos Humanos.

**Victor M. Rodriguez:** nos dice que es un conjunto de principios, procedimientos que procuran la mejor elección, educación y organización de los servidores de una organización su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento.

Por lo tanto **Joaquien Rodriguez Valencia,** define a la administración de Recursos Humanos como la planeación y organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación de

desempeño y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, con el fin de satisfacer los intereses de quien recibe el servicio.

**Fernando Arias Galicia**, manifiesta que la Administración de Recursos Humanos es el proceso Administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo. Son conceptos analizados por: José Ramírez, (2006).

Según Stoner, Freeman, & Gilbert JR, (1996), La Administración de Recursos Humanos es un procedimiento permanente que pretende mantener en una organización con un personal indicado siempre y cuando lo necesiten. Las empresas de la actualidad deben establecer departamentos y en ellos determinar sus funciones de acuerdo a cada puesto de trabajo en donde el trabajador pueda cumplir con el trabajo requerido por la administración. Este departamento es el encargado de gestionar el talento humano y a su vez selecciona estratégicamente al personal que va a ser parte de la empresa.

### **1.3.- Situación Conflicto**

La Asociación de Comerciantes Minorista "LA UNIÓN" fue creada en 1985 funcionando en un edificio de cinco pisos ubicado en la calle Malecón 2300 y General Franco de la ciudad de Guayaquil, la cual esta empresa se dedica a la venta y alquileres de locales comerciales, bodegas y espacios publicitarios dentro de su edificación.

El problema de investigación de la Asociación de Comerciantes "La Unión", es la falta de un departamento de Recursos Humanos, el cual mantiene un problema central al momento de la selección del personal, actualmente quien se encarga de esta tarea es el Administrador de la Asociación de Comerciantes Minoristas "La Unión" en donde lo realiza de una manera empírica.

**Tabla 1 Causa y efecto**

CAUSAS	EFFECTOS
Falta de una buena selección del personal.	Contratación de talento Humano con los perfiles adecuados
Baja productividad de los empleados al momento de realizar sus labores, incumplimiento de entregas de trabajos.	Costos y pérdidas para la empresa
Desconocimiento de las actividades a desarrollar	Se generan conflictos por problemas de adaptación e integración

Fuente: Elaborado por el Autor

El impacto generado, crea efectos donde se derivan de una mala selección por la falta de un procedimiento de reclutamiento y por la mala selección del personal. La empresa tiene que cambiar el ámbito de selección del personal, porque si no realiza esos cambios la situación problemática crecerá ya que el personal contratado desconoce sus actividades a realizar en la empresa, en donde tiene perdidas y esto le obstaculiza a la empresa crecer dentro del mercado

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

**Aspecto:** Selección de trabajadores

**Campo:** Administración de Talento Humano

**Área:** Recursos Humanos

**Periodo:** 2018

#### **1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué incidencia tiene la carencia de un departamento de talento humano en la Asociación de Comerciante “La Unión” al momento de seleccionar su personal?

## 1.6. VARIABLES

### **Variable Independiente:**

Área de Talento Humano

En este trabajo la variable Área de talento humano se considera como el conjunto de empleados, el capital principal de una organización por lo que las empresas optan por la creación de un departamento propio encargado de la gestión y administración del capital humano de la empresa.

### **Variable dependiente:**

Proceso de selección del personal

Se considera en la variable dependiente, que el proceso de selección determina los candidatos adecuados al puesto que ofrece la organización.

## **EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

**Delimitado.** Carencia de departamento de talento humano, genera inadecuado proceso de selección de personal en la asociación de comerciantes LA UNIÓN, de la ciudad de Guayaquil, durante el año 2018.

**Claro.** La delimitación del problema nos permitirá identificar las variables independiente y dependiente.

**Evidente.** Nos permite constatar los componentes de la situación problemática.

**Concreto.** Es importante por que ayudara a resolver los conflictos ocasionados por la falta de un departamento de recursos humano.

## 1.7. OBJETIVOS

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer la creación de un área de recursos humano en la Asociación de Comerciante “La Unión” de la ciudad de Guayaquil, periodo 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente aspectos sobre la administración de talento humano.
- Definir las falencias que trae consigo la carencia de un área de talento humano durante la selección del personal.
- Proponer una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante 'La Unión'

### **1.8. JUSTIFICACIÓN**

La Asociación de Comerciantes "La Unión" mantiene una problemática lo cual es la falta de un Departamento de Recursos Humano, esta asociación mantiene en el mercado más de 25 años sirviendo a la comunidad, dedicándose a la venta y alquiler de locales, espacio de alquiler publicitario dentro del edificio "La Unión".

Esta asociación mantiene problemas internos, al momento de seleccionar su personal, lo cual es la persona encargada en donde realiza los procedimientos de una manera empírica y el mismo genera conflictos, ineficientes, baja productividad y dificultades dentro de la empresa.

Ante toda esta situación se implementó una propuesta de la creación de departamento de Recurso Humano para la Asociación "La Unión", en donde se dará soluciones a la empresa, y se reorganizara los procesos administrativos y operativos como lo es la selección del personal. es conveniente que la Asociación implemente este Departamento de Recursos Humanos, en donde tendrá un impacto positivo, es de suma importancia contar con un equipo de empleados calificados comprometidos que ayuden alcanzar la metas y objetivos de la organización.

La relevancia social es beneficiosa para la empresa y para los empleados, con la creación de este departamento la Asociación podrá seleccionar al personal idóneo para el cargo que requiera la empresa.

Una vez implementado la propuesta de Creación del Departamento de Talento Humano, existirán cambios y mejora al momento de seleccionar su personal porque contará con un personal capacitado lo cual se encargará de realizar el proceso de selección técnico para la contratación del personal idóneo para el cargo. Al momento de contar con el perfil de talento humano, se promoverá un ambiente grato entre el personal de la Asociación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

##### **2.1. Antecedentes históricos**

Los acelerados cambios y la constante evolución les han exigido a las organizaciones que sus obsoletos y rígidos departamentos de Recursos Humanos evolucionen, de modo que conciban a sus colaboradores como un personal corporativo exitoso. Landa Pelaez, (2010).

Los primeros antecedentes de los Recursos Humanos se dieron en la Segunda Revolución Industrial a inicios del siglo XIX. En la que se presentó un incipiente concepto de gestión cuyos principios se resumen en la pertinencia de solucionar los problemas mediante la cooperación y no el conflicto, la motivación tanto de trabajadores como empresarios son las utilidades, la necesidad de intervenir sobre las condiciones de los trabajadores y no sobre las condiciones del trabajo y la responsabilidad desde el punto de vista de la gestión humana se centra en bienestar individual y colectivo del empleado. Calderon Hernandez, (2007).

Se debe seleccionar y entrenar adecuadamente al personal, ubicándolos según sus cualidades físicas e intelectuales, en aquellas actividades en las que aseguran mejores resultados; a través del estudio de tiempos y movimientos en el trabajo, estableciendo estándares de producción que deben ser alcanzados por los comerciantes, también modificó los sistemas de remuneraciones para que los salarios se otorgaran según el rendimiento individual. Sostenía que a mayor productividad, o a mayor cantidad de unidades vendidas por un colaborador se generarían

ganancias para la empresa. Lo que lleva al trabajador a obtener mayores beneficios económicos, lo que lleva al colaborador a obtener mayores beneficios económicos. Se benefician ambas partes. Taylor, (2011)

Después de tener una conceptualización sobre la Historia de Recursos Humanos es importante definir a que se refiere dicha expresión, según la definición de diferentes autores que han tratado del tema en el tiempo. Yoder, (1980) definió al talento humano como un extenso campo de hombres y mujeres que colaboran en el proceso de las necesidades y establecimiento que el talento humano se concentra en las relaciones que surgen del contrato laboral. Hernández y Murillo, (2015).

Según Rodríguez Valencia, (2002), la administración de los recursos humanos se define como la planeación, la organización, la dirección y el control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento a fin de satisfacer los intereses de quien reciben el servicio y, de igual las necesidades del personal.

Sastre Aguilar, 2003, plantearon la importancia de la Gestión Humana y el aporte que hace a los procesos de potencialización del capital humano en las organizaciones y la generación de competencias organizativa. García Solarte y Duque Ceballos, (2003).

La gestión del Talento Humano o Administración del Recurso es una función administrativa dedicada al entrenamiento y evaluación de los colaboradores, todos los gerentes son personas que están involucrados en actividades de reclutamiento.

## **2.2. Antecedentes referenciales**

El estudio realizado al Planteamiento del Problema, en donde forma parte de la situación planteada en donde permite al investigador elegir a autores científicos para establecer el contenido de estudio.

Munch, (2010). La organización tiene como propósito simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos que a su vez consiste en el diseño y determinación de estructuras, procesos, sistemas y métodos que ayuden a la evolución de la empresa.

**Carencia:** “Falta o privación de algo”. Se trata de un concepto que proviene de la lengua latina (carentia). El verbo carecer, del latín *carescere* significa tener falta de algo. Por otra parte, la carencia es también un periodo en el cual el nuevo cliente de una aseguradora no puede disfrutar de determinados servicios ofrecidos. Es decir, el asegurado paga primas, pero no recibe la cobertura prevista en la póliza. Julián Pérez Porto y María Merino, (2008). De esta manera se convirtiera en necesidad dependiendo la resistencia del sujeto, la cual se consideran capacidades y experiencias que posee los individuos para lograr efectivas satisfacciones.

**Departamento:** según Chiavenato I, ( 2001), designa un área, una división o un segmento de una empresa sobre el que un administrador, sea director, gerente, jefe, Supervisor, todos estos tienen autoridad para desempeñar una actividad específica.

**“Es el conjunto de trabajadores/as de una empresa que tienen en común objetivos, funciones o áreas”** (Fernandez Lòpez, 2017,p.25).

Por su parte Munch (2010) opina que departamentalización es la división la agrupación de las funciones y actividades, es una unidad específica con base a su similitud de personas en departamentos que permitan en teoría a la empresa evolucionen en un nivel categórico.

### **Departamento de Talento humano**

Son procedimientos de administración del personal de acuerdo a las normas de la corporación expuesta con anterioridad. En donde tienen la finalidad de optimizar el desarrollo y desempeño de las acciones

designadas a cada empleado y a la clasificación de la entidad. Tamayo, (2007)

**TESIS** “PROPUESTA DE MEJORA PARA EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA CADENA DE FARMACIAS CAFAS S.A. Sigüenza Zeas , (2016). La cadena de farmaciaqs Suiza desde el 2014 comforma una sociedad, es una emprea oven en la actualidad cuenta con alrededor de 90 trabajadores, este crecimiento ha ido afectando al departamento de talento humano, los establecimientos incremenados se encuentran en zonas apartadas de la ciudasd de azoguez ubicado lejos de la matriz afectando asi la comunicación. Tanto para el departamento de Talento Humano y los trabajadores.

El obetivo del Problema consiste e diseñar una Propuesta de implementaión de un modelo de gestión para el departamento de talento humano que busque generar mejoramiento y desarrollo para los empleados, atendiendo las indigencias de la empresa y a la vez logrando un adecuado clima laboral.

El diseño es muy importante en una empresa porque lo que se busca es innovar o modificar aquellos procesos que estan absoletos como son los lineamientos de reclutamiento y selección personal.

Según Alles M. , (2013). Todas las organizaciones deben contar con un departamento de talento humano, que trabajen de acuerdo al cargo establecido en donde se desarrollan una serie de actividades, en donde varían de acuerdo al área de labores.

El Departamento de Talento Humano está encargado de administrar a todo el personal que se incorpora en la organización, conformado por un personal idóneo que realizan una serie de actividades, las cuales se encargan de dirigir, gestionar y verificar en donde desarrollen de manera efectiva todas las funciones dentro de la organización.

**Inadecuado:** Definición al término inadecuado que es “No adecuado”

**Proceso:** Esta basado en diversas actividades vinculadas de forma lógica que se llevan a cabo a fin de obtener un resultado de negocio concreto. En este contexto, cada proceso de negocio posee sus propias entradas y funciones. Describe también la acción de avanzar o ir para adelante, a paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. Pérez Porto y Ana Gardey, (2008)

**“Un proceso es una competencia de la organización que le agrega valor al cliente, a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de actividades, interacciones, estructurada y recursos que trasciende a las áreas”** (Bravo, 2013, p.16)

### **Proceso de reclutamiento en recursos humanos**

El **reclutamiento** puede definirse como un procedimiento usado con el propósito de atraer a ciertos números de personas candidatas para un puesto específico dentro de una organización. Además, es un sistema de información a través la cual la organización la divulga, pero a la vez ofrece al mercado de Recursos humanos oportunidades de empleo. Al igual que otros tipos de reclutamiento, es el caso de las Administraciones Publicas donde podemos utilizar dos tipos de reclutamiento: cerrados o internos y abiertos o externos. Diaz y Rodriguez, (2005)

En el caso del reclutamiento interno, se trataría de promover el acceso al puesto vacante entre los propios empleados públicos, aunque normamente aplicable solo al caso del personal funcionario. En terminos generales podemos considerar dos tipos de provisión de puesto: sistemas ordinarios y extraordinario. Los sistemas ordinarios sería propiamente, sistemas desarrollados de carrera profesional, debiendo establecer un procedimiento de selección mediante concursos de meritos.

Pero en determinados casos (a veces demasiado frecuentes) la Administración necesita cubrir puestos de manera urgente, por lo que establecera sistema extraordinarios. En este caso, cubrira una

determinada necesidad de personal para un puesto específico de trabajo mediante una reasignación o redistribución de personal. También podemos cubrir dicha vacante temporalmente mediante una adscripción provisional, comisión de servicio o atribución temporal de funciones. Díaz Bretones y Rodríguez Fernández A, (2005).

Otro conjunto de procedimientos que utilizamos en la selección de trabajadores en la Administración Pública serían los sistemas o de selección externa. En este caso, el acceso al puesto vacante estará abierto tanto a trabajadores de la Administración como personas ajenas a ella.

Pasos de reclutamiento y selección:

- **Necesidad de cubrir un puesto con otro empleado:** Esta se puede dar por la creación de un nuevo puesto o bien debido a que un puesto existente queda vacante.
- **Solicitud de personal:** El área solicitante hace llegar la vacante al área o encargado de selección.
- **Información del perfil del puesto:** Esta información está contenida dentro de la descripción del puesto, el perfil del puesto evalúa los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas que le corresponda a cada posición.
- **Análisis de la persona dentro de la organización:** Este análisis evalúa la importancia del puesto dentro de la organización, además de su lugar en el organigrama.
- **Decisiones en realizar búsqueda interior:** La decisión de realizar primero reclutamiento interno depende de las políticas de la empresa, además de reducir costos, permite la promoción del personal en la organización.
- **Definición fuentes de reclutamiento externas:** Si la vacante no se puede cubrir de forma interna, se realiza la búsqueda de forma externa, a través de mantas, periódicos, anuncios en radio o

televisión, intercambios de cartera, junta de intercambios, contacto con universidades o escuelas especializadas, perifoneo, etc.

- **Recepción de candidatos postulados:** En este punto los candidatos hacen llegar su solicitud o currículum al área de selección.
- **Revisión de antecedentes (currículum):** Se revisan principalmente los antecedentes académicos y laborales del documento para evaluar su adecuación al puesto.
- **Entrevistas:** Una vez realizado el filtro de solicitudes, se agendan las entrevistas para conocer con mayor profundidad aspectos personales de los candidatos.

**Selección de Personal:** El reclutamiento tiene como objetivo específico suministrar materia prima para la selección: los candidatos. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización.

El criterio de selección se fundamenta en los datos y en la información que posee respecto del cargo que va a ser proveído. Las condiciones de selección se basan en las especificaciones del cargo, cuya finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección de personal para ese cargo. Chiavenato I. , Administración. Teoría, proceso y práctica, (2001).

**Administración de Talento Humano:** Define la Gestión del Talento Humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño. Chiavenato, Idalberto,(2009)

La tecnología experimento un increíble e intenso desarrollo y comenzo a influir en el comortamiento de las organizaciones y de las personas que participaban en estas. El fator humano dentro de las empresas no pasaba de ser parte de un elemento administrativo, hasta que con el pasar del

tiempo la percepción acerca del Recurso Humano fue dando un giro completamente diferente.

Mondy R, Wayne ( 2005) Afirma que la gestión o administración de talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales.

Las organizaiones requieren agilidad, movilidad, innovación y cambios necesarios para enfrentar las nuevas amenazas y oportunidades en un ambiente de intensa transformación y turbulencia

### **Departamento de Talento Humano**

Este departamento ha ido cobrando identidad propia hasta ocupar el lugar que le pertenece en el organigrama de la organización. Es el que recluta al personal arduamente en base a una selección de acuerdo al cargo aplicado.

### **Objetivos del Departamento de Talento Humano**

Los objetivos de la administración de Talento Humano se derivan de las metas de loa empresa, en las cuales toda la organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

Los objetivos de la Gestión de Talento Humano dicho por Garay, (2005)

- Mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sea res0ponsables desde el punto de vista estratégica, ético y social.
- Establece5r políticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.
- Mantener y desarrollar un grupo de Talento Humano, con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución, satisfacción plena de talento humano y alcance de objetivos individuales.



- Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución, satisfacción, plena de talento humano y alcance de objetivos individuales.
- Mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.
- Cumplir con las disposiciones legales.

Todos estos objetivos se agrupan en Objetivos Corporativos, funcionales, sociales y personales.

Mingues, (2005). Contribuir al logro de una organización eficaz, adaptándose a su estructura y consiguiendo que los empleados sean capaces de cumplir con un objetivo en común”.

### **Funciones del Departamento de Talento Humano.**

Las funciones varían dependiendo del tipo de organización al que pertenezca, solo asesora, no dirige a sus gerentes porque tienen la facultad de dirigir las operaciones de cada departamento.

En las grandes empresas los procesos de Gestión del Talento Humano se hacen cada vez más complejos, en donde se organizan las diferentes áreas para llevar a cabo cada actividad, estas pueden ser directivas y operativas. Benjumea, (2008)

**Directivas:** son las actividades del proceso administrativo.

Planeación.- es el proceso de determinar y satisfacer los requerimientos del personal, cumpliendo con los objetivos de la organización

Organización.- son modelos de actividades, diseñado para permitir que cada uno de los cargos del departamento tenga razón de existencia, objetivos claros, autoridad definida, con la determinación de obligaciones y responsabilidades que deben tener para coordinar sus tareas con otras dependencias.

Dirección.- todos los colaboradores pueden comprender, aceptar y contribuir efectivamente logrando los objetivos de la empresa.

Seguimiento.- es el análisis y la comparación de las actividades desarrolladas, y programas previamente establecidos. El desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa se estén llevando a cabo.

Operativas.- corresponde a las actividades específicas que se llevan a cabo en el Departamento de Talento Humano.

Según Chiavenato Idalberto, (2002), La gestión de Talento Humano es considerada uno de los aspectos más importantes y depende de las actividades y la forma en que se desarrollan. Se consideran varios aspectos como pueden ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización para realizar el trabajo delegado.

### **Organización de un departamento de talento humano**

Este departamento está compuesto por:

- ❖ Reclutamiento del Personal
- ❖ Diseño, descripción y análisis de cargos.
- ❖ Auditoría de talento humano
- ❖ Beneficios Sociales
- ❖ Relaciones Laborales
- ❖ Base de datos y Sistemas de Información
- ❖ Unidad legal.

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

Reclutamiento: es el proceso que se encarga de atraer candidatos calificados y capaces para ocupar cargos dentro de una empresa lo cual será beneficio para la organización.

Esto es una actividad programada de Gestión de Recursos Humanos, en donde una vez que se agoten las reservas los Recursos Humanos pñonen ene marchya los procesos de reclutameinto el cual genere un conjunto de candidatos potenciales cualificados.

Los candidatost6os podran reclutarse a trave4s de fuente sinernaqse o externas, esta es una funcvi3n de STAFF, teniendo una iniciaci3n en los procesos realizando decisiones en linea denominada r5equimeinto o demanda de personal en la empresa.

La funci3n del reclutameinto tienen como objetivo la capatci3n de candidatos aptos para el puesto de trabajo, debidamente seleccionados integraran la organizaci3n.

El proceso de reclutamiento comienza de la infromaci3n a las necesidades actuales y futuras en el departame4nto de Talento Humano. La hoja de vida debe estar completamente llena, con formaci3n academica, experiencia pofesional y datos personales del aspirante.

### **Técnicas de reclutamiento**

- ❖ Aviso por medios de comunicaci3n, revistas, especializadas(peri3dico)
- ❖ Comunicaci3n con las niversidades y acciones gremiales .
- ❖ Contactos con universidades y asociaciones gremiales.
- ❖ Carteras y aviso en sitios visibles.
- ❖ Presentaci3n de candidatos por recomendaciones y experiencias.
- ❖ Consulta y e
- ❖ Lecci3n de los candidatos elejidos.
- Consulta en los archivos de candidatos

### **Proceso de selecci3n**

Es el proceso de toma de decisiones y contrataci3n de cada uno de los candidatos al cargo deseado. Este proceso sirve para determinar caracteristicas las cuales deben poseer cada individuo, esto comprende

tanto en la recopilación de información de cada aspirante y la contratación de quien debe ser contratado. Puede definirse la selección del personal como la clasificación del individuo idóneo para el cargo, o entre los aspirantes reclutados, entre ellos los seleccionados para cada puesto existente, con tendencia a mantener y aumentar la eficiencia y el desempeño de las actividades. La selección tiene lugar a solucionar dos problemas básicos.

1. La adecuación del personal seleccionado
2. La eficiencia del personal seleccionado

Los procesos de selección dados por Chiavenato( 2001) son:

1. Establecer, determinar cuáles son las necesidades que requiere la vacante, por lo que es necesario definir el cargo a ocupar.
2. Determinar el resultado de acuerdo a los objetivos planteados que debe cumplir el personal reclutado, de acuerdo a la organización.
3. Identificar si la persona seleccionada cuenta con los parámetros suficientes para indicar si cuenta con capacidad, conocimiento y experiencia requerida para el puesto.
4. Analizar las características personales y profesionales del personal reclutado, como edad, estado civil, conocimiento de lo solicitado, etc.
5. Determinar y establecer las principales características que deberá poseer cada candidato, las mismas que deberán cumplir los requisitos demandados por el Jefe inmediato, compañeros y clientes.
6. Evaluar si el candidato idóneo cumple con los elementos de necesarios para la realización de una tarea, la satisfacción organizacional, la autoconfianza y el compromiso.
7. Se realiza un análisis del currículum vitae, para saber si el candidato cumple con todos los requerimientos solicitados para el puesto.

8. La ejecución de la entrevista, para obtener información detallada del candidato. Dándole información adicional sobre el puesto, por lo general es técnica.
9. Se documenta la información obtenida en la entrevista.
10. Realizar un análisis más profundo del candidato, mediante la aplicación de pruebas psicológicas individuales y grupales.
11. Se lleva a cabo las pruebas de conocimiento y habilidad, las mismas que son elaboradas con situaciones reales del cargo a ocupar.
12. Se realiza una entrevista avanzada, donde es posible conocer los puntos fuertes y limitaciones del candidato.
13. Se realiza la presentación final de los candidatos, a la persona encargada de tomar la decisión para incorporar al candidato que más se ajuste al puesto.
14. Se proceda a redactar el informe final del proceso de reclutamiento y selección del candidato, en el cual va incluida toda la información de la persona escogida desde el currículum vital hasta la justificación de porque fue seleccionada esa persona para cubrir el puesto.

### **DISEÑO, DESCRIPCIÓN Y ANALISIS DE CARGOS**

Los cargos en una relación escrita definen obligaciones y condiciones de la carga a ocupar, estas proveen datos sobre los que el ocupante hace, de cómo le va y el porqué. Esta se define como una unidad de organización que conlleva a un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distintos de otros cargos.

Este proceso se encarga de determinar los elementos que conforman la naturaleza del cargo, esto lo hace diferente del resto del personal de la empresa. El detalle de las atribuciones o tareas del cargo, se emplearán para la ejecución de esas atribuciones y objetivos del cargo.

El análisis del cargo es el proceso que se lleva a cabo para obtener y registrar la información de cada carga. También lo podemos referenciar como el proceso de investigación de las tareas del trabajo y de los requerimientos de los trabajadores, sin importar cual sea su nivel de empleo.

### Técnicas de selección

Seleccionando al candidato idóneo para el puesto se utilizan distintas técnicas de selección como, por ejemplo:

Entrevista: Es una conversación, “es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. (Denzin y Lincoln,( 2005).

Pruebas de Conocimientos de Capacidades: son las que sirven para evaluar el nivel de conocimiento general y específico de los candidatos exigidos por el cargo vacante.

Prueba Psicométricas: son las que sirven para medir las aptitudes de los participantes para un cargo, comportamiento ante diversas situaciones laborales. Las pruebas se basan en las diferencias individuales y analizan las aptitudes de cada individuo frente a las estadísticas obtenidas de las muestras.

Prueba de Personalidad: estas pruebas revelan los aspectos del individuo, características, comportamientos, investigan rasgos de personalidad como el equilibrio emocional, frustraciones, intereses y la motivación por parte de cada uno de ellos.

### **2.3.- Fundamentación Legal**

En el Ecuador existen leyes que regulan el proceso de contratación con la finalidad de que se cumpla de una manera correcta la contratación y estas leyes regulan por diferentes ministerios.

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008**

**Artículo 6.-** Todos las ecuatorianas y ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución. La nacionalidad ecuatoriana es el vínculo jurídico político de las personas nacionalidades indígenas que coexisten en el Ecuador plurinacional. La nacionalidad ecuatoriana se obtendrá por nacimiento o por naturalización y no se perderá por el matrimonio o su disolución, ni por la adquisición de otra nacionalidad.

**Artículo 19.-** la ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política que atente contra los derechos.

Sección 3: Reconoce todas las particularidades de trabajo y garantiza el derecho al trabajador para todos los ciudadano con el fin de mejorar la calidad de vida.

## **CODIGO DE TRABAJO**

**Artículo 3.-** libertad de trabajo y contratación. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que o seas i puestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

**Artículo 8.-** Son ecuatorianos por naturalización las siguientes personas:

Las que obtenga la carta de naturalización

Las extranjeras menores de edad adoptadas por una ecuatoriana o ecuatoriano, que conservaran la nacionalidad ecuatoriana mientras no expresen voluntad contraria.

Las nacidas en el exterior de madre o padre ecuatorianos por naturalización, mientras aquellas sean menores de edad, conservaran la nacionalidad ecuatoriana si no expresan voluntad contraria.

Las que contraigan matrimonio o mantengan unión de hecho con una ecuatoriana o un ecuatoriano de acuerdo con la ley.

**Artículo 13.-** Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro, su forma de remuneración en los diferentes contratos sueldo o jornal que se realizan al momento de contratar personal y las respectivas remuneraciones en función al servicio que va a prestar considerando cierta unidad de tiempo. El contrato de participación es donde el colaborador aporta las respectivas utilidades de la empresa y esto conlleva a que se remunere su trabajo.

**Artículo 15.-** Se establece en todo contrato con tiempo indefinido que se lleve a cabo por primera vez se establecerá un periodo de prueba donde su tiempo es el máximo de 90 días.

**Artículo 42.-** tienen las siguientes obligaciones que deben cumplir:

- Cancelar las respectivas cantidades que debe recibir el trabajador considerando términos del contrato y las diversas disposiciones del código de trabajo.
- Poseer instalaciones seguras de acuerdo a los reglamentos de prevención de seguridad e higiene para el adecuado desplazamiento de los trabajadores.
- Indemnizar a sus colaboradores si sufren algún tipo de accidente en su lugar de trabajo y enfermedades profesionales con previa salvedad.



**Artículo 47.-** La jornada máxima de todo trabajador son ocho horas diarias, sin excederse de las cuarentas horas semanales. Si se exceden las horas se consideran horas suplementarias y esto con lleva un correspondiente recargo remunerado.

**Artículo 69.-** Nos indica que el trabajador tiene derecho a pedir cada año vacaciones con un periodo de quince días de descanso. El trabajador que preste su servicio por más de cinco años en la misma empresa tiene derecho a disfrutar un día más de descanso.

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017- 2021**

El Plan Nacional del Buen Vivir, disponen de 3 Ejes y cada uno contiene un objetivo Impulsando el Desarrollo y el Crecimiento del país.

Eje 1: indica que el derecho es para todos considerando esencialmente

- Asegurar una vida digna al personal en donde se incorpora la organización y brinda iguales oportunidades para su crecimiento ante la sociedad.

Eje 2: La economía al servicio de la sociedad y abarca el correspondiente objetivo.

- Inducir a los colaboradores a realizar un trabajo efectivo en donde mejoraría la economía de los colaboradores, obteniendo resultados satisfactorios de la evolución de la misma optimizando la competitividad.

Eje 3: El valor que existe entre más humanidad y mejor estado, con los siguientes objetivo:

- Mostrar total transparencia a los trabajadores en las diversas actividades que se realizan en la organización incitando al mejoramiento de una conducta social.

## **Ley Orgánica para la promoción del trabajo juvenil, Regulación excepcional de la jornada de trabajo, Cesantía y Seguro de Desempleo**

### **Reformas laborales**

- **Ley de pasantías.-** Los estudiantes empiezan aplicar sus conocimientos adquiridos en donde realizan prácticas pre profesionales de instituciones de educación superior ya sean en empresas o instituciones públicas o privadas.
- **Trabajo Juvenil.-** Incorporación en el ámbito laboral, con el objetivo de iniciar el empleo juvenil conformadas por personas que tengan de 18 a 26 años.
- **Licencia de maternidad y paternidad.-** Los beneficios para madres y padres de hijos recién nacidos, es decir la madre gozará con una licencia pagada de 3 meses y al padre se le otorgará una licencia pagada de 15 días.
- **Pago de utilidades.-** Los empleador tiene un límite para hacer el correspondiente pago de utilidades:  
El 10% se distribuye entre los trabajadores y ex trabajadores de la empresa, el 5% se utilidades se reparten a los trabajadores o ex trabajadores que tiene cargas familiares y finalmente

### **Reformas del IESS**

- **Cesantía y seguro de desempleo.-** Ayuda a las personas afiliadas con un beneficio económico por un cese temporal de actividades convenientes con un periodo máximo de 5 meses, esto favorece mientras se encuentra nuevo empleo.

## **2.4. Conceptualización de las variables**

**Variable independiente. Área de talento humano:** es el capital principal de la organización conformado por un conjunto de empleados la cual las

empresas optan por crear un departamento encargado de la gestión y administración del capital humano.

**Variable dependiente. Proceso de selección del personal:** este proceso determina cuales son los candidatos adecuados al momento de incorporar personas en las organizaciones.

## **Conceptualizaciones**

**Administración.-** RAE (2017) Cargo o actividad del administrador

**Capital humano.-** RAE (2017) Factor importante que posee toda organización remitiendo a la productividad de la misma considerando a sus trabajadores en función de su experiencia laboral y su formación adquirida.

**Delimitado.-** (RAE, 2017) Determinar o fijar con precisión los límites de algo.

**Eficiencia.-** (Fernandez, 2017) Reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización.

**Eficiencia.-** es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido.

**Capacitación.-** Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

**Capital humano.-** Factor importante que posee toda organización remitiendo a la productividad de la misma considerando a sus trabajadores en función de su experiencia laboral y su formación adquirida.

**Carencia.-** RAE (2017) Falta o privación de algo.

**Cesantía.-** RAE (2017) Recurso de amparo mientras se encuentra otro nuevo empleo.

**Constatar.-** RAE (2017) Comprobar o establecer veracidad de algo.

**Gestión.-** RAE (2017) Administrar, accionar en el desarrollo y cumplimiento de actividades estipuladas.

**Legislación laboral.-** RAE (2017) Principios o reglas jurídicas cuyo objetivo se basa en el patrocinio del trabajo humano.

**Postulante.-** RAE (2017) Candidato, aspirante a un cargo.

**Proceso.-** RAE (2017) Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

**Organización.-** RAE (2017) Estructuras o áreas administrativas creadas para el logro de metas y objetivos.

**Selección.-** RAE (2017) Acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras separándolas de ellas y prefiriéndolas.

## **CAPITULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **Nombre de la empresa**

Asociación de Comerciante Minorista “LA UNIÓN”

La Asociación de Comerciante Minorista “LA UNIÓN” fue fundada el 19 de mayo de 1985.

#### ✓ **Razón social**

ID: 0990893764001

#### • **Misión**

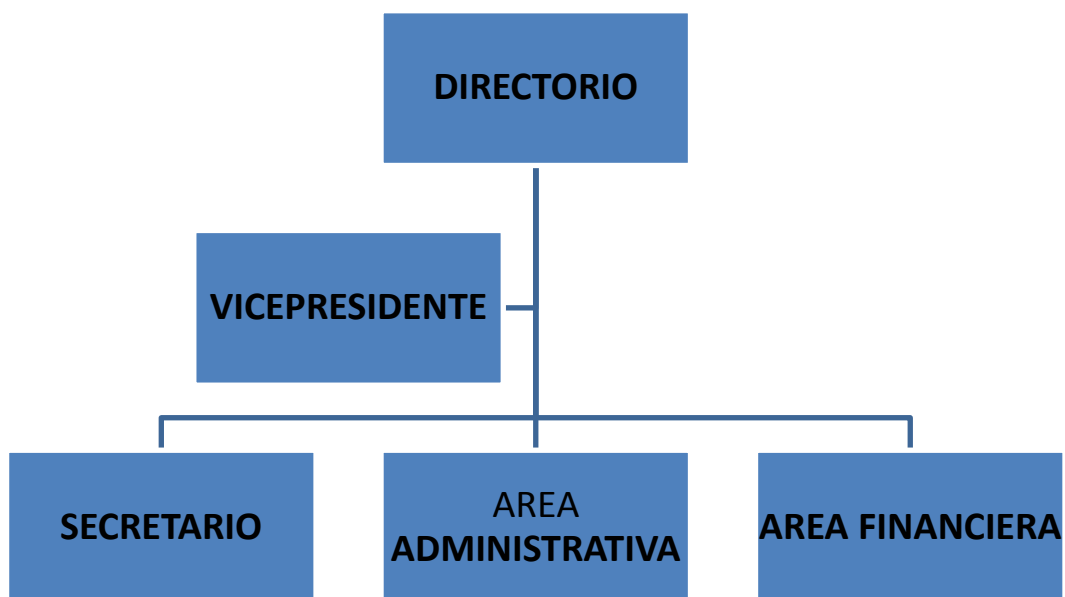
Somos una Asociación orientada al servicio de espacios publicitarios y a la venta de locales comerciales, brindándoles a nuestros clientes las mejores opciones de compra, contando con los establecimientos que poseen el mejor ambiente de comodidad y seguridad obteniendo de esta manera su confianza y lealtad.

#### • **Visión**

Somos una Asociación sin fines de lucro destinados a velar por los intereses de los comerciantes generando intereses de competitividad por medias las ventas de locales y espacios publicitarios, generando un valor agregado y fortaleciendo nuestra solidez y el trabajo en equipo.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Grafico N°- 1 Organigrama



Elaborado por la autora

**Tabla 2 Tabla total de colaboradores**

ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MIORISTAS LA UNIÓN	N
PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
SECRETARIO	1
ADMINISTRADOR	1
TESORERIA	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE PRESIDENCIA	1
ASISTENTE DE TESORERIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
TOTAL	12

Elaborado por la autora

En la Asociación se cuenta con clientes, proveedores y competidores.

Los principales productos que ofrece la Asociación de Comerciante La Unión son: Espacios publicitarios, ventas y alquileres de locales comerciales en la ciudad de Guayaquil.

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Investigación Descriptiva**

Es describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Las características con las que cuenta es el estudio únicamente de describir situaciones o acontecimientos. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque estas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones. La investigación realizada se basa en estudios bibliográficos en cuanto a la problemática planteada se detectó que la Asociación de Comerciantes La Unión no cuenta con un departamento de Recursos Humanos. Tamayo, Tamayo, (2014)

#### **Investigación Explicativa**

Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. La cual permite generar una explicación del porque las variables, en el proceso de selección del Personal. Hernández, (2003).

#### **Investigación Correlacional**

Afirma que esta modalidad Investigativa se tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernandez, 2003)

En el estudio realizado se aplicó la investigación correlacional, ya que nos permitirá medir y evaluar el grado de relación que existe entre dos variables del problema como lo es el Área de Talento Humano y su proceso de selección del personal de la Asociación de Comerciantes La Unión

### 3.1. La población y la muestra

#### 3.1.1. Concepto de población

Población es una generalidad del fenómeno donde las unidades del fenómeno poseen una característica común de la población y da como resultados datos para la investigación. Bacigalupo, (2012)

**Tabla 3 Población**

ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES MIORISTAS LA UNIÓN	N
PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
SECRETARIO	1
ADMINISTRADOR	1
TESOSRERIA	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE PRESIDENCIA	1
ASISTENTE DE TESORERIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
GUARDIANIA	1
TOTAL	12

Elaborado por la Autora

#### 3.1.2. Concepto de muestra

Muestra es un subgrupo de la población de interés, con la finalidad de recolectar datos donde se definen y se delimitan con precisión la parte representativa de estudio. Hernandez , Sampiris R.; Fernandez , Collado C; Baptista , Lucio P, ( 2014)

**Tabla 4 Muestra**

Colaboradores	12
Total	12

Elaborado por la autora



### **3.2. Tipo de muestra**

#### **Muestra probabilística**

Subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Hernandez, (2003)

Muestra Probabilística estratificada: subgrupo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

Muestra Probabilística por racimos: Subgrupo en el que las unidades de análisis se encuentran encapsuladas en determinados lugares físicos.

#### **Muestreo no probabilística**

Subgrupo de la población en la que la selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. Hernandez, (2003)

Muestra intencional.- es aquella que escoge sus unidades no en forma fortuita sino completamente arbitraria designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia. Sabino, (1992)

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

**Encuesta.-** Es un medio que accede indagar diversas razones que se crean mediante la subjetividad y a su vez poder obtener dichos resultados contribuidos por una representación considerable de colaboradores. Grasso , (2006)

**Entrevista.-** Técnica utilizada para recopilar datos mediante la habilidad y la interacción que posea el entrevistador con el fin de obtener la información facilitada por la persona de estudio.

**Observación.-** Técnica que nos permitirá mirar y observar mediante el uso metódico de nuestros sentidos las acciones y hechos de las personas u objetos en la búsqueda de información requerida.

**Encuesta realizada a la Asociación de Comerciante “La Unión” para la nueva estructura organizacional que incluya un área de Talento Humano**

**Tabla 5 Encuestados**

<b>Género</b>	Masculino	Femenino
<b>Edad</b>	10 a 25 años	36 a 45 años
	26 a 30 años	46 años en adelante
	31 a 35 años	
<b>Nivel de Estudios</b>	Básico	Medio
	Intermedio	Superior

Elaborado por la autora

**1. ¿Antes de trabajar en la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”, usted ha prestado sus servicios en otra organización?**

<b>SI</b>	<b>NO</b>

**2. Como ha sido su nivel de conocimiento en cuanto a la misión, visión y objetivos de la Asociación de Comerciante Minorista La Unión?**

<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No lo conoce</b>

3. ¿Porque la Asociación no cuenta con área de talento humano?

<b>No lo considero necesario</b>	<b>No cuenta con personal capacitado</b>	<b>No cuenta con dinero para implementarlos</b>

4. ¿Considera usted que es necesaria la creación de una nueva estructura organizacional que incluya al área de talento humano en la Asociación de comerciante minorista La unión?

<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Definitivamente No</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Indeciso</b>

5. ¿Cree usted que al momento de crear la nueva estructura organización mejorara la gestión del talento humano?

<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

6. La Asociación maneja estrategias para el desarrollo de sus actividades?

<b>Si</b>	<b>No</b>

7. ¿Considera usted que la Asociación de comerciante Minorista La Unión realiza un adecuado proceso de selección de personal?

<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

8. ¿La Asociación de Comerciante Minorista La Unión cuenta con un personal eficiente?

<b>Si</b>	<b>No</b>

9. ¿Considera usted que el personal que conforma la Asociación de Comerciante Minorista La Unión debe ser capacitado?

<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el cargo que domina?

<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se analizará e interpretaran mediante un análisis crítico de los resultados obtenidos de las encuestas efectuadas a los trabajadores de la asociación de comerciante Minorista “La Unión”.

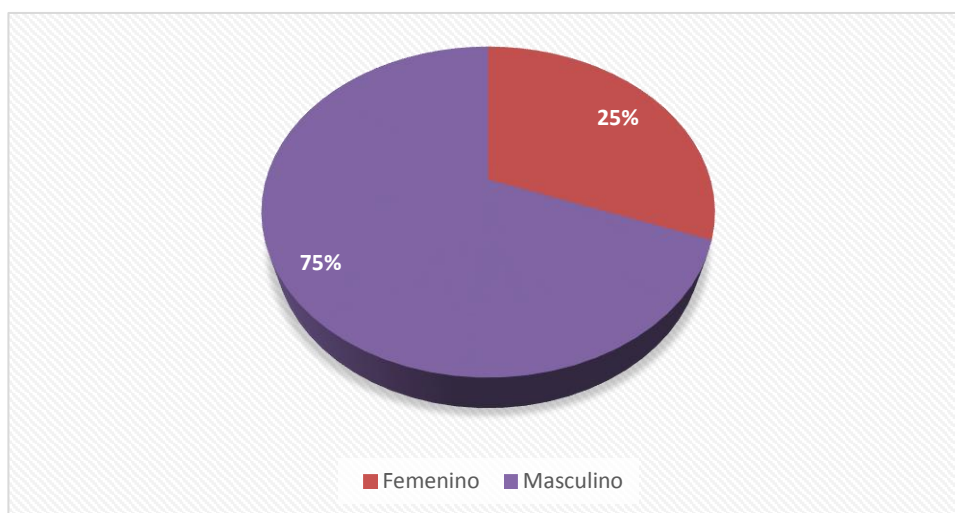
#### Datos generales de la encuesta

**Tabla 6 Género de encuestados**

Género	Femenino	3	31%
	Masculino	9	69%
	Total	12	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 1 Género de encuestados**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente a los colaboradores encuestados obtenemos un 75% que son hombres y un 25% que son mujeres.

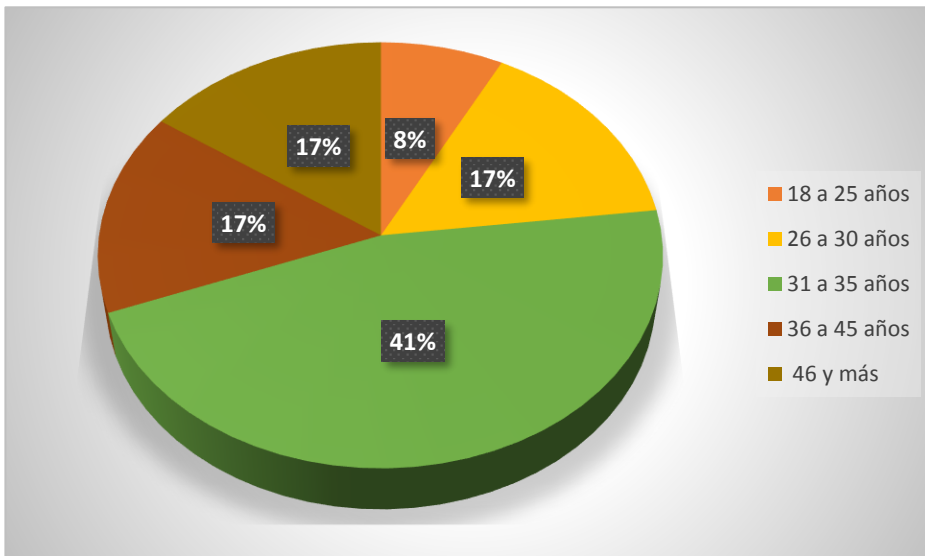
**Interpretación:** Esto nos indica que la Asociación de Comerciante Minorista La Unión posee más personal masculino que femenino.

**Tabla 7 Edad de encuestados**

Edad	18 a 25 años	1
	26 a 30 años	2
	31 a 35 años	5
	36 a 45 años	2
	46 y mas	2
	Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 2 Edad de los encuestados**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Como podemos observar los encuestados han manifestado que el 41% está conformado por colaboradores que tiene 31 a 36 años, un 17% de 36 a 45 años, otro 17 % tiene 46 años en adelante, un 17% tiene 26 a 30 años y solo un 8% tiene de 18 a 25 años.

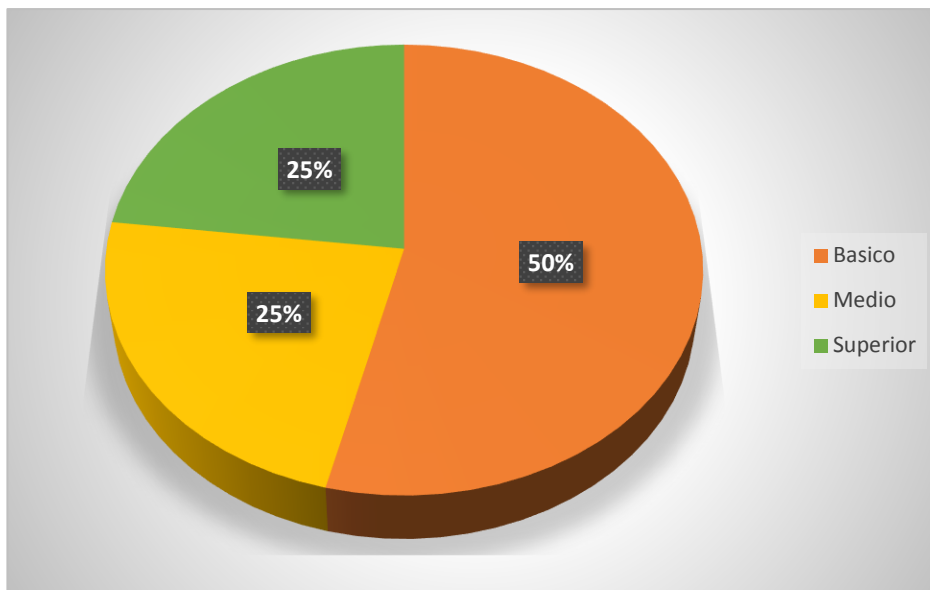
**Interpretación:** Esto nos indica que la Asociación posee personal que tiene la edad pertinente para realizar sus funciones.

**Tabla 8 Nivel de estudio de los encuestados**

Nivel de estudios	Básico	6
	Medio	3
	Superior	3
	Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 3 Nivel d estudios de los encuestados**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** los encuestados manifestaron que el 50% de personal de la Asociación tiene un nivel básico de educación, un 25% tiene nivel medio y otro 25% con nivel de estudio superior.

**Interpretación:** Esto nos indica que la mayoría de los colaboradores solo tiene un nivel básico de estudios, por lo cual es necesario mejorar para su crecimiento profesional.



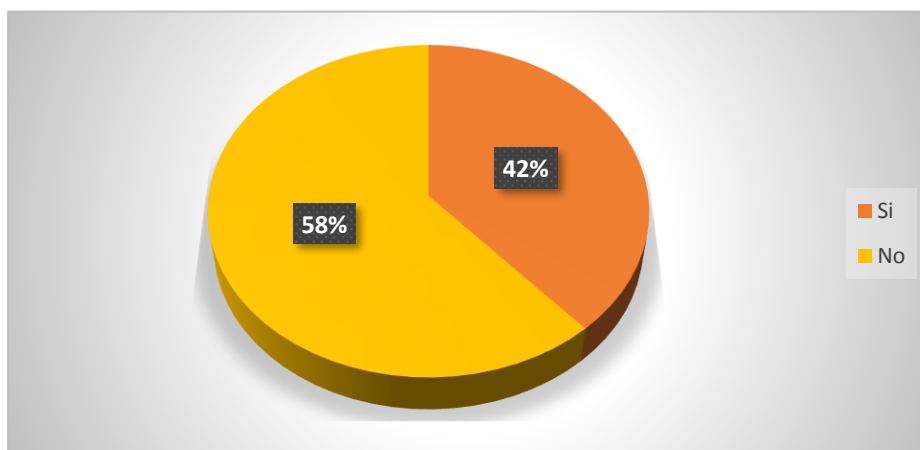
1. ¿Antes de trabajar en la Asociación de comerciante Minorista “La Unión”, usted ha prestado sus servicios en otra organización?

**Tabla 9 Experiencia laboral**

Si	5
No	7
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 4 Experiencia laboral**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** los encuestados han manifestado que un 58% que no han prestado sus servicios a ninguna otra organización y solo 42% si han trabajado en otras entidades.

**Interpretación:** Esto nos indica que la mayor parte de personal que labora en la Asociación no tiene experiencia laboral.

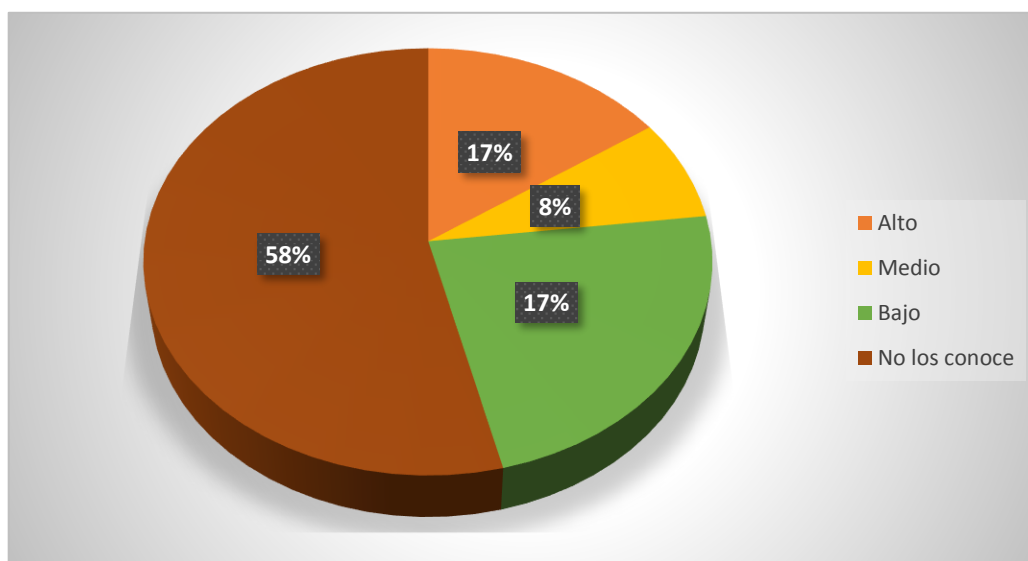
2. ¿Cómo ha sido su nivel de conocimiento en cuanto a la misión, visión y objetivos de la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”?

**Tabla 10 Nivel de conocimiento (Misión, Visión y Objetivos de la Asociación)**

Alto	2	15%
Medio	1	8%
Bajo	2	23%
No los conoce	7	54%
Total	12	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 5 Nivel de conocimiento (Misión, Visión y Objetivos de la Asociación)**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** los encuestados han manifestado que el 58% que ignoran esta parte, un 17% tienen un nivel bajo de conocimiento, un 17% con nivel medio y un 8% tiene un nivel alto.

**Interpretación:** Esto nos indica que la mayor parte de encuestados ignoran esta parte de la Asociación; es decir, no conocen ni la misión, visión y objetivos de la misma.

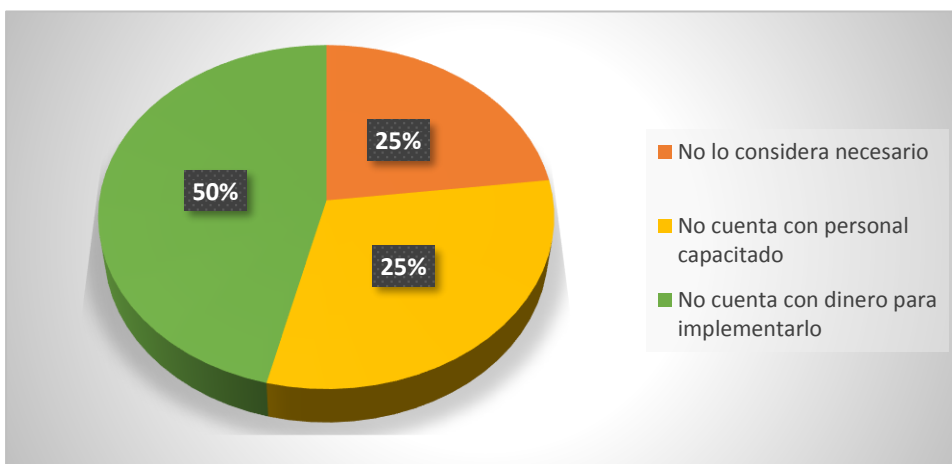
### 3. ¿Porque la asociación no cuenta con área de Talento Humano?

**Tabla 11 Área de Talento Humano**

No lo considera necesario	3	23%
No cuenta con personal capacitado	3	31%
No cuenta con dinero para implementarlo	6	46%
Total	12	100%

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 6 Área de talento Humano**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Referente al porque la asociación no cuenta con área de Talento Humano obtenemos un 50% que han manifestado que no cuenta con dinero para implementar, un 25% que no cuenta con personal capacitado y un 25% que no lo consideran necesario.

**Interpretación:** Esto nos indica que la mayoría de los colaboradores dicen que la asociación no cuenta con el dinero para implementar una nueva estructura en la Asociación.

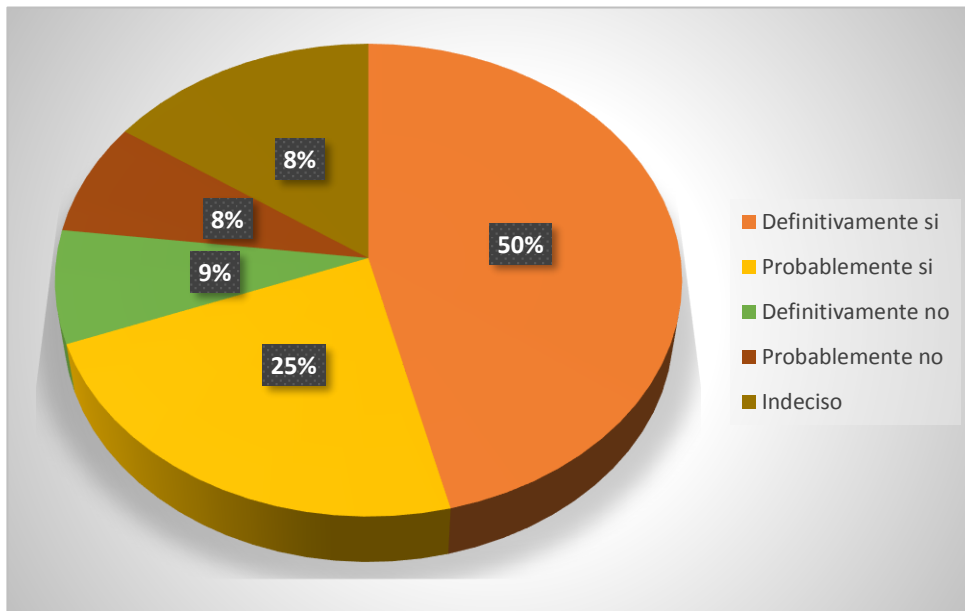
**4. ¿Considera usted que es necesario la creación de una nueva estructura organizacional que incluya el área de Talento Humano en la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”?**

**Tabla 12 Creación de una nueva estructura organizacional**

Definitivamente Si	6
Probablemente Si	3
Definitivamente No	1
Probablemente No	1
Indeciso	1
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 7 Creación de una nueva estructura organizacional**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** los encuestados han manifestado que un 50% que consideran que definitivamente, un 25% probablemente sí, un 8% está indeciso, un 9% manifestaron que definitivamente no y otro 8% manifestaron que probablemente no.

**Interpretación:** Esto nos indica que si es necesario para la Asociación la creación de la nueva estructura organización que incluya el área de talento humano.

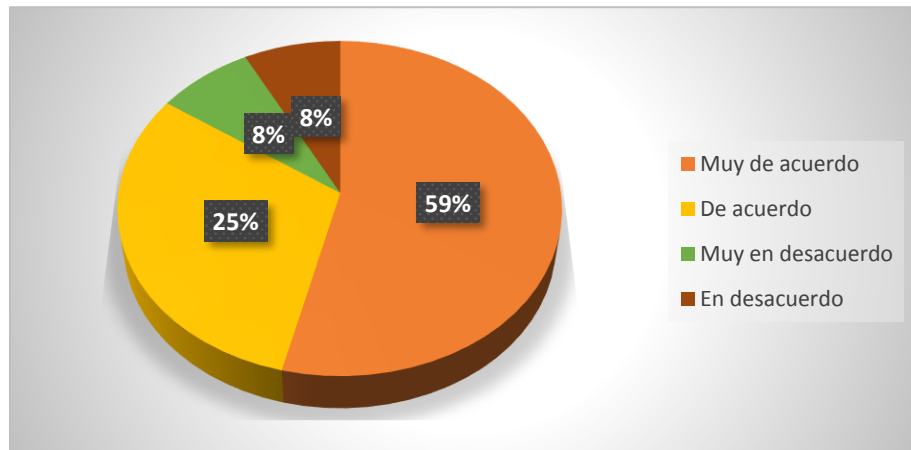
5. ¿Cree usted que al momento de crear una nueva estructura organizacional mejorará la gestión de talento Humano?

**Tabla 13 Gestión de Talento Humano**

Muy de Acuerdo	7
De Acuerdo	3
Muy en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	1
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 8 Gestión de Talento Humano**



Fuente: Elaborado por autora

**Análisis:** El 59% de los encuestados han manifestado que está en muy desacuerdo, un 25 % de acuerdo, un 8% está muy en desacuerdo, y otro 8% está en desacuerdo.

**Interpretación:** Esto quiere decir que si se trabaja de manera efectiva en la creación de la nueva estructura organizacional ayudara a mejorar la gestión de talento humano.

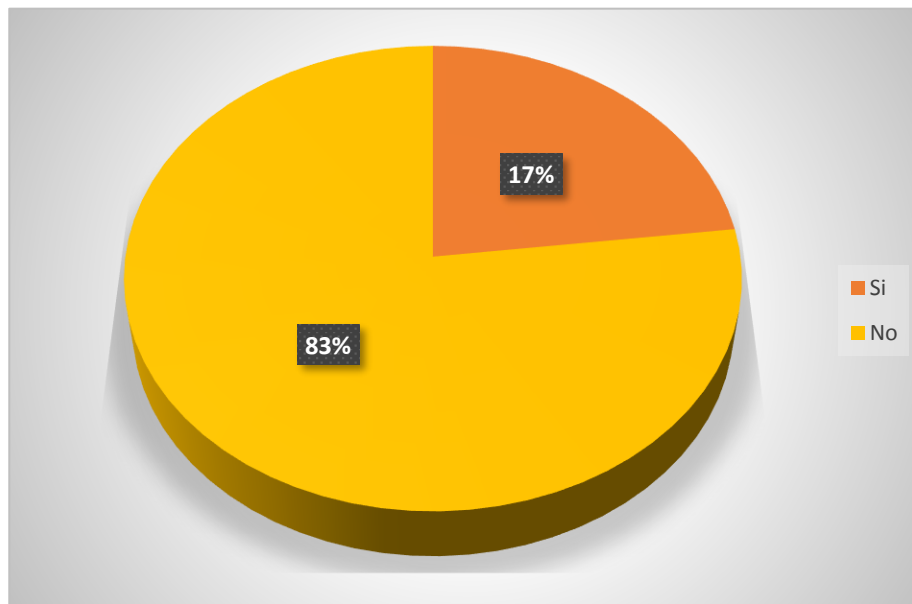
**6. ¿La Asociación de Comerciantes maneja estrategias para el desarrollo de sus actividades acerca de las ventas de los locales?**

**Tabla 14 Estrategias**

Si	2
No	10
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 9 Estrategias**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** los encuestados manifiestan que el 83% que no se manejan estrategias y solo un 17% que manifiestan que sí.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión” deberá aplicar estrategias para el desarrollo de sus actividades que servirá de aporte para el desarrollo e evolución de la asociación.

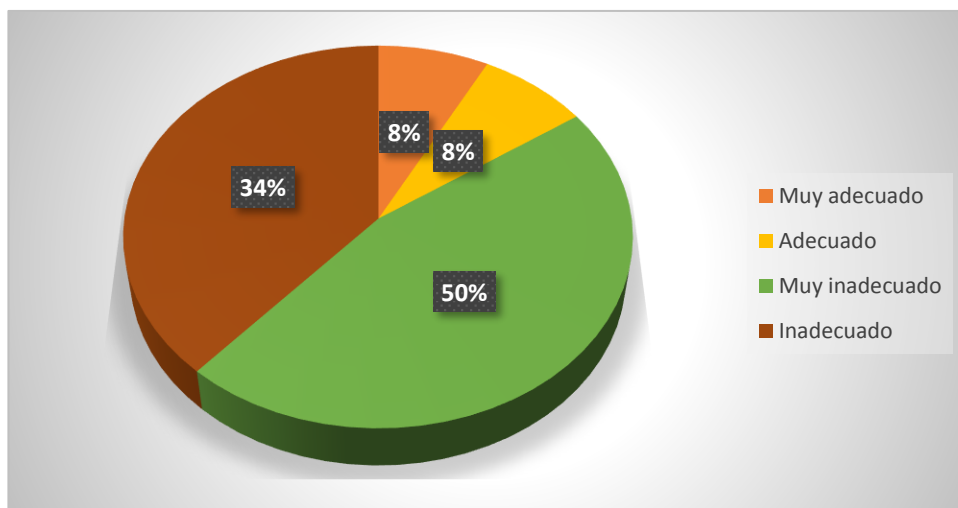
**7¿Considera usted que la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión” realiza un adecuado proceso de selección de personal?**

**Tabla 15 Proceso de selección**

Muy de Acuerdo	1
De Acuerdo	1
Muy Inadecuado	6
Inadecuado	4
Total	12

Fuente: Elaborado Por la autora

**Gráfico 10 Proceso de selección**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión” proceso de selección de personal obtenemos un 50% que considera que es muy inadecuado, un 34% manifiesta que es inadecuado, un 8% dicen que es muy adecuado y otro 8% considera muy adecuado.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la mayoría de colaboradores consideran que la Asociación no realiza un adecuado proceso de selección de personal, la cual esto causará problemas en la misma.

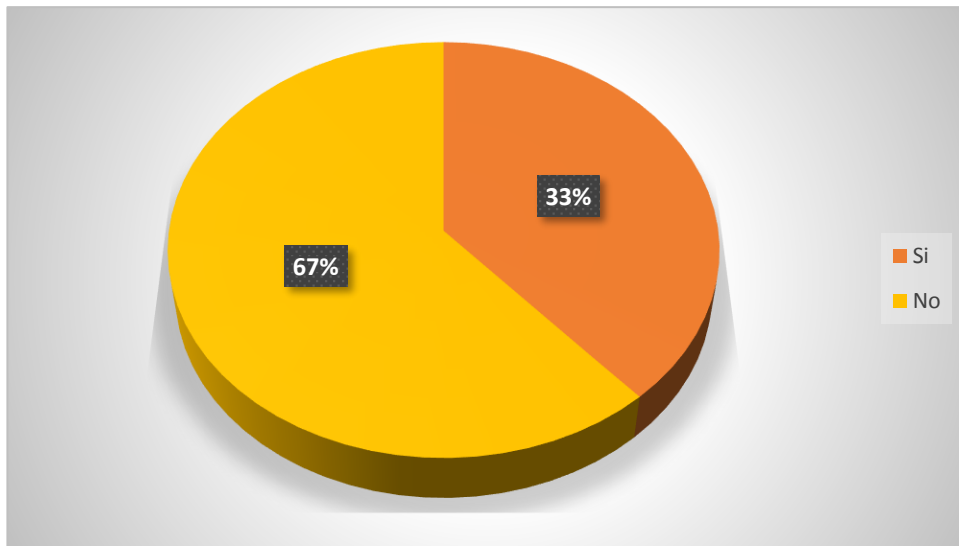
**8. ¿La Asociación de Comerciante Minorista La Unión cuenta con un personal eficiente?**

**Tabla 16 Personal eficiente**

Si	4
No	8
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 11 Personal eficiente**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** el personal que conforma la asociación es eficiente obtenemos un 67% que considera que no es eficiente y un 33% que consideran que sí.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la asociación no cuenta con personal eficiente y se deberá incorporar personal con más experiencia.



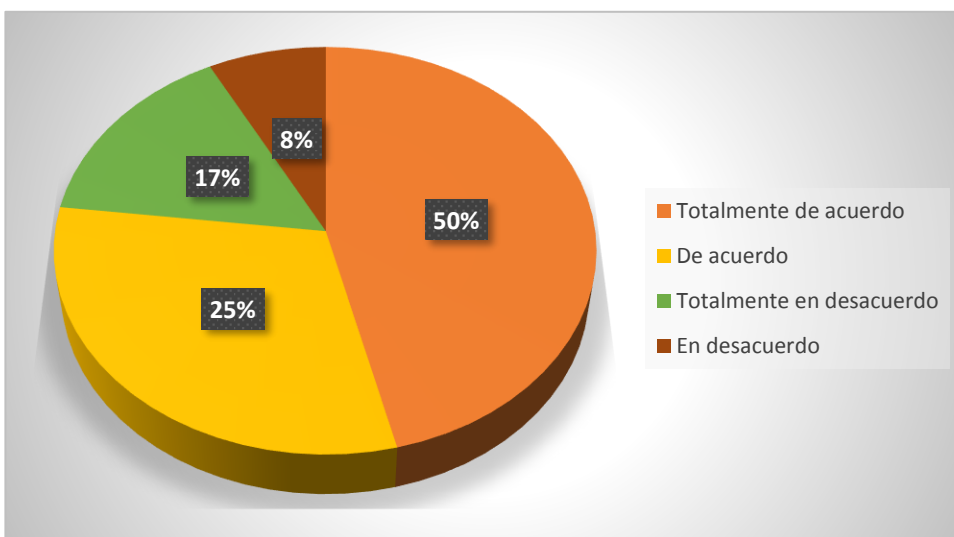
**9. ¿Considera que el persona que conforma la Asociación de Comerciante Minorista La Unión debe ser capacitado?**

**Tabla 17 Capacitación**

Totalmente de acuerdo	6
De acuerdo	3
Totalmente en desacuerdo	2
En desacuerdo	1
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 12 Capacitación**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** Los colaboradores de la asociación deben ser capacitado obtenemos un 50% que están totalmente de acuerdo, un 25% están de acuerdo, un 17% están totalmente en desacuerdo y un 8% están en desacuerdo.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la mayoría de colaboradores están totalmente de acuerdo que se realicen capacitaciones con el fin de contribuir en el rendimiento de sus actividades.

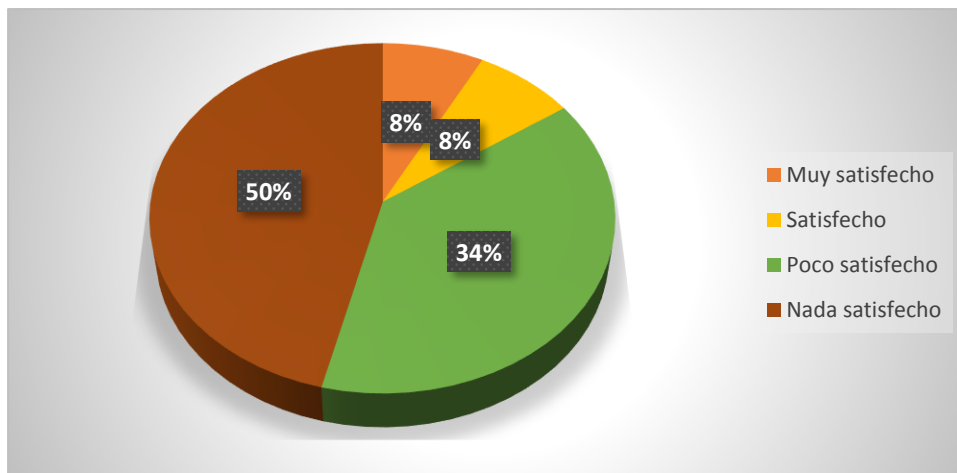
## 10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el cargo que domina?

**Tabla 18 Nivel de satisfacción**

Muy satisfecho	1
Satisfecho	1
Poco satisfecho	4
Nada satisfecho	6
Total	12

Fuente: Elaborado por la autora

**Gráfico 13 Nivel de satisfacción**



Fuente: Elaborado por la autora

**Análisis:** La satisfacción del personal de acuerdo al cargo que domina obtenemos un 50% que no están nada satisfecho, un 34% están poco satisfecho, un 8% están muy satisfecho y otro 8% están satisfecho.

**Interpretación:** Esto quiere decir que la mayor parte de colaboradores no están satisfecho con el cargo delegado, la cual se sugiere reestablecer nuevos cargos con la finalidad de mejorar la satisfacción en el ámbito laboral.

**Tabla 19 PROPUESTA DE MEJORA**

**4.1 “Propuesta de una nueva estructura organizacional que incluya un área de talento humano en la Asociación de Comerciante La Unión”**

<b>N°</b>	<b>¿Qué?</b>	<b>¿Por qué?</b>	<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Dónde?</b>	<b>¿Costo?</b>
1	Proponer una nueva Estructura Organizacional	La asociación no cuenta con área de Talento Humano	Realizando una inversión considerable de acuerdo a la necesidad de Asociación.	Una vez que los directivos hayan analizado la propuesta y estén dispuestos a trabajar en la misma.	Los Directivos de la Asociación.	En la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”	Predeterminado
2	Establecer sistemas y procesos adaptivos a la nuevas estructuras	No cuentan con las técnicas especializadas que le permitan cumplir los retos establecidos	Capacitando al personal para realizar esta función.	Una vez creada los sistemas y procesos para el área de talento humano.	Jefe y asistente de talento humano.	En la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”	Establecido por la Asociación.
3	Aplicar un sistema de	La Asociación necesita	Realizando capacitaciones	En el lapso del año.	Capacitador profesional	En la Asociación	\$720

	reclutamiento online para que realice una buena selección del personal y Capacitar al personal que conforma la Asociación.	mejorar el desempeño de los colaboradores.	trimestrales.			de Comerciante Minorista "La Unión"	
4	Aplicar estrategias para llevar a cabo el desarrollo de las actividades.	La asociación necesita personal comprometido para efectuar sus actividades.	Incentivar al personal mediante premiaciones por su desempeño laboral.	Dos veces al año.	Todo el personal que labora en la Asociación.	En la Asociación de comerciante Minorista "La Unión"	\$100

Elaborado por la autora

**Tabla 20 Capacitación del personal**

<b>Temas</b>	<b>Facilitadores</b>	<b>Tiempo Hora</b>	<b>Materiales</b>	<b>Lugar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas y procesos adaptivos a la nueva estructura del área de Talento Humano.</li>   <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Departamentalización</li>   <li>• Sistema de Reclutamientos online.</li> </ul>	<p>Psic. Ricardo Fuentes</p> <p>Ing. María Luz Laborde</p>	<p>1 Agosto 9:00 am - 11:00</p> <p>10 Septiembre 9:00 am - 11:00</p>	<p>Computadora</p> <p>Banner</p> <p>Pendrive</p> <p>proyectores</p> <p>Bolígrafos</p> <p>Carpetas</p>	<p>Sala de juntas de la Asociación de Comerciantes Minoristas "La Unión"</p>

Elaborado por la Autora

**Nueva estructura en el organigrama de La Asociación de Comerciante La Unión**

Nueva estructura organizacional de la Asociación Minorista "La Unión"



Elaborado por la autora

## **Conclusiones**

- Los colaboradores que conforman la Asociación solo tienen nivel básico de estudio.
- La mayoría de los colaboradores son de género masculino.
- La asociación no cuenta con área de talento humano.
- La Asociación necesita crear una nueva estructura organizacional que incluya el área de talento humano.
- La Asociación no realiza una eficiente gestión del talento humano.
- El proceso de selección que realiza no es el adecuado.
- El personal que conforma la Asociación no es capacitado.
- La Asociación no aplica estrategias para mejorar el desarrollo de sus actividades.

## Recomendaciones

- Crear la nueva Estructura Organizacional que incluya el área de talento humano.
- Mejorar la gestión de talento humano.
- Realizar un eficiente proceso de selección de personal.
- Contratar un capacitador.
- Realizar capacitaciones trimestrales para personal que labora en la Asociación y pueda mejorar su desempeño.
- Aplicar estrategias para el desarrollo efectivo de las actividades.
- Incentivar a todos los colaboradores por el trabajo que realizan.



## Bibliografía

Administración de los Recursos. (1996).

Alles , M. (2016). *Selección por competencias* . Buenos Aires : Granica S.A.

Alles, M. (2013). *Construyendo talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la comunidad organizacional* . Buenos Aires, Argentina : Granica.

Ana Gardey. (2008). Definición de Administración.

Bacigalupo, J. ((2012). *La Investigación Económica y social*. México: Consorcio de investigación.

Benjumea, M. (2008). *Gestión del Talento Humano( Guía Didáctica y Módulo)*. Medellín- Colombia: Luis Fundación Universtaria.

Blanch, J. (2010). *Teoría de las relaciones laborales*. Cataluña- España: Editorial UOC.

Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión integral del cambio*. Santiago de Chile: Evolucion S.A.

Bravo Carrasco, J. (2013). *Gestión de Proceso* Quinta edición. Santiago Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.

Calderon Hernandez. (2007). *Condiciones de Trabajo y Responsabilidad* .

Chiavenato Idalberto. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Colombia: MCGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá: McGraw-Hill, Interamericana. S.A.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de los Recursos humano octava edición*. Mexico: Mc Graw- Hill/InterAmericano Editores, SA De C.V.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos humano*. México: Altos.

Chiavenato, Idalberto. (2009). *Administración de Talento Humano*.

Denzin y Lincoln ( p. 643, tomado de Vargas, 2012) . (2005). *Entrevista*.

- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Díaz Bretones y Rodríguez Fernández A. (2005). *Selección de Personal*.
- Díaz y Rodríguez. (2005). *Reclutamiento*.
- Fernández, J. (2012). *Fundamento de la organización de empresa*. España: Narcea.
- Garay, M. (2005). *Políticas y Estrategias Gerenciales para el Desarrollo del Talento Humano de Crédito Educativo en América Latina y el Caribe*. Bogotá Colombia: Tesis Inedita.
- García Solarte y Duque Ceballos. (2003). *Importancia de la Gestión Humana*. Sastre y Aguila.
- García, C. (3 de enero de 1994). *Editorial Vertice*. Recuperado el 08 de Febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- Hernández y Murillo. (2015). *Definición de Talento Humano*. Rubio.
- (2014).
- gestion calidad. com.* (2018 de 02 de 2016). Obtenido de *gestion calidad.com*: <http://gestion-calidad.com/concepto-de-proceso-iso-90012015>
- Gómez Acebo. (2012). Las empresas están formadas por personas .
- Grasso , L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis* . Cordova : Encuentro.
- H. Sampieri, F. C. ((2006)). Investigación Descriptiva.
- H. Sampieri, Fernández. C, & Baptista L. (2006). Investigación Descriptiva.
- H. Sampieri, Fernández. C, & Baptista L,(2006). ((2006)). Investigación Descriptiva.
- H. Sampieri, R., Fernández. C, C., & Baptista L, M. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Harper, & Linch. (1992). *Manual de Recursos Humanos , Formación y Comunicación de la empresa*. Madrid, España: Gaceta de los negocios.
- Hernandez. (2003). Muestra Probabilística.
- Hernandez , Sampiris R.; Fernandez , Collado C; Baptista , Lucio P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de investigación (6a ed)* (pág. 23). Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez. (2003). Investigación Correlacional.
- Hernández. (2003). Investigación Explicativa.
- Hernandez. (2003). Muestreo No Probabilístico.
- Insa. (16 de mayo de 2007). *gestiopolis.com*. Recuperado el 08 de febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- José Ramírez. (2006). *Administración de Recursos Humanos*.
- Julián Pérez Porto y María Merino. (2008). *Definición de Carencia*.
- Juran , J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid- España: Diaz de Santos.
- Landa Pelaez. (2010). *Gestión de los Recursos Humanos*.
- Lissack, M. (2011). *Innovar la organización*. Barcelona: Deusto.
- Mariana Bello. (2012). *Administración, conceptos básicos*.
- Mingues, A. (2005). *Dirección Práctica de Recursos Humanos*. Madrid-España: ESIC.
- Mondy R, Wayne. (2005). *Administración de Talento*.
- Munch, L. (2010). *Administración.Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación.
- Nebot Lopez, M. (1999). *la selección del personal- Guía práctica* . Madrid : Fund.Confemental.
- Pérez Porto y Ana Gardey. (2008). *Qué son los Procesos*.
- RAE. (2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=TqioszD>

- Rodríguez Valencia. (2002). *Administración de los Recursos Humanos*.
- Rodríguez Valencia. (Humanos.). *Administración de los Recursos* .
- Sabino,. (1992). Muestreo Intensional.
- Sigüenza Zeas , P. (19 de Septiembre de 2016). *repositorio.ucsg.edu.ec*.  
 Obtenido de *repositorio.ucsg.edu.ec*:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6784/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-68.pdf>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert JR, D. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Tamayo , A. (2007). *Capital humano*. Reino Unido: OECD Publishing.
- Tamayo, Tamayo. (2014).
- Taylor. (2011). *Beneficios de Recursos Humanos*. Castro.
- Véliz, B. (13 de Octubre de 2000). *monografias.com*. Recuperado el 08 de febrero de 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos71/planeacion-reclutamiento-seleccion-personal/planeacion-reclutamiento-seleccion-personal2.shtml>
- Vértice, E. (5 de agosto de 2007). *gestiopolis*. Recuperado el 2018 de febrero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- Yoder. (1980). *Historia de los Recursos Humanos*.

## ANEXOS

Encuesta realizada a la Asociación de Comerciante “La Unión” para la nueva estructura organizacional que incluya un área de Talento Humano

<b>Género</b>	Masculino	Femenino
<b>Edad</b>	10 a 25 años	36 a 45 años
	26 a 30 años	46 años en adelante
	31 a 35 años	
<b>Nivel de Estudios</b>	Básico	Medio
	Intermedio	Superior

1. ¿Antes de trabajar en la Asociación de Comerciante Minorista “La Unión”, usted ha prestado sus servicios en otra organización?

<b>SI</b>	<b>NO</b>

2. Como ha sido su nivel de conocimiento en cuanto a la misión, visión y objetivos de la Asociación de Comerciante Minorista La Unión?

<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No lo conoce</b>

3. ¿Porque la Asociación no cuenta con área de talento humano?

<b>No lo considero necesario</b>	<b>No cuenta con personal capacitado</b>	<b>No cuenta con dinero para implementarlos</b>

4. ¿Considera usted que es necesaria la creación de una nueva estructura organizacional que incluya al área de talento humano en la Asociación de comerciante minorista La unión?

<b>Definitivamente si</b>	<b>Probablemente</b>	<b>Definitivamente No</b>	<b>Probablemente no</b>	<b>Indeciso</b>

5. ¿Cree usted que al momento de crear la nueva estructura organización mejorara la gestión del talento humano?

<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

**6. La Asociación maneja estrategias para el desarrollo de sus actividades?**

<b>Si</b>	<b>No</b>

**7. ¿Considera usted que la Asociación de comerciante Minorista La Unión realiza un adecuado proceso de selección de personal?**

<b>Muy de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

**8. ¿La Asociación de Comerciante Minorista La Unión cuenta con un personal eficiente?**

<b>Si</b>	<b>No</b>

**9. ¿Considera usted que el personal que conforma la Asociación de Comerciante Minorista La Unión debe ser capacitado?**

<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>

**10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el cargo que domina?**

<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Poco Satisfecho</b>	<b>No Satisfecho</b>



**Autora entrevistando al Administrador de la Asociación de  
Comerciante Minorista La Unión**



**Fuente: Elaboración de la autora**

**Autora entrevistando al personal del Departamento de Finanzas**



**Fuente: Elaboración de la autora**