



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

Tema:

**PROPUESTA CAPACITACIÓN EN ELABORACIÓN DE
ENTREVISTAS PARA SELECCIÓN DEL
PERSONAL EN LA SOCIEDAD DE
COMERCIANTES MINORISTAS
"GENERAL FRANCO" DE
GUAYAQUIL**

Autora:

Aráuz Chávez Leonela Alejandra

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

A mi madre con todo el amor del mundo por ser mi pilar fundamental e importante que con su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias siempre ha estado conmigo también por demostrarme que con humildad y perseverancia se pueden alcanzar las metas.

Y por último a toda mi familia quienes han estado conmigo en las buenas y malas que me han brindado toda su ayuda dándome fuerzas para seguir adelante con mis sueños.

Aráuz Chévez Leonela Alejandra



AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por acompañarme durante todo mi camino, a mi madre por la confianza brindada y a toda mi familia que sin duda alguna en el transcurso de mi vida me han demostrado su cariño y amor.

También agradezco al tutor de este proyecto, Dr. Simón Alberto Illescas Prieto, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo. Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A los profesores por su enseñanza académica durante toda mi carrera y a mis compañeras que han formado parte de mi vida profesional gracias por todo.

Aráuz Chévez Leonela Alejandra



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICADO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta capacitación en elaboración de entrevistas para selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el desconocimiento en la elaboración de entrevistas, al momento de realizar la selección del personal de la empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, ubicada en el sector de la bahía, de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Tutor:

Aráuz Chévez Leonela Alejandra PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSURA DE ACEPTACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Aráuz Chévez Leonela Alejandra** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta Capacitación en Elaboración de Entrevistas para Selección del Personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo 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*.

Aráuz Chévez Leonela Alejandra

Nombres y Apellidos de Autora

No. De cédula: 093148338-2

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombres y Apellidos del Colaborador
CGESCIT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta capacitación en elaboración de entrevistas para selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Autora: Aráuz Chévez Leonela Alejandra

Tutor : Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil dedicada a la venta de módulos durante los últimos periodos han venido presentando problemas al momento de realizar las entrevistas a su personal ya que lo realizan de forma empírica y esto genera deficiencia baja productividad al momento que son seleccionados antes esta problemática surge la idea de hacer un análisis preciso para obtener el cambio deseado brindando una solución presentando la propuesta de un plan de capacitación en la elaboración de entrevistas con el objetivo claro se dará soluciones a la empresa donde reorganizará conocimientos en la elaboración de la entrevista. Se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre la entrevista y selección del personal. Los métodos de investigación utilizados fueron el método de la observación y método inductivo-deductivo. Las técnicas utilizadas serán la encuesta y la entrevista. La relevancia del trabajo beneficiará a la empresa y trabajadores con la mejora de la propuesta ya que podrá seleccionar el personal idóneo.

Elaboración

Entrevista

Selección

Personal



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

Propuesta capacitación en la elaboración de entrevistas para selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Autora: Aráuz Chévez Leonela Alejandra

Tutor : Simón Alberto Illescas Prieto

Astract

The company Company of Retailers "General Franc" from Guayaquil dedicated to the sale of modules during the last periods they have come presenting problems to the moment to realize the interviews to his personnel since they realize it of empirical from and this generates low deficiency productivity to the moment that they are selected before this problematics arises the idea of doing a precise anlysis to abtain the wished change offtering a solution presenting the offer of a plan of training in the production of interviews with the clear aim one will give solutions to the company where it will reorganize knowledge in the production of the interview. The study was based on the theoretical aspects on the interview and selection of the personnel. The methods of investigation used were the method of the observation and inductive – deductive method. The used techonologies will be the survey and the interview. The relevancy of the work will benefit the company and workers with the improvement of the offer since it will be able to select the suitable personnel.

Production

Interview

Selection

Personnel



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusura de Aceptación para la Publicación del Trabajos de Titulación....	v
Certificación de Aceptación del CEGESCIT	xii
Resumen	xiii
Astract.....	xiv
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos	x
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del Problema en un Contexto.....	3
Situación Conflicto	4
Delimitación del Problema	5
Formulación del Problema	5
Variables de Investigación	6
Evaluación del Problema	6
Objetivos de Investigación	6
Objetivo General.....	6



Objetivos Específicos.....	7
Justificación e Importancia.....	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes Históricos	9
Fundamentación Legal	17
Variables de la Investigación	25
Variable Independiente:	25
Variable Dependiente:	26
Definiciones Conceptuales	26
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA.....	31
Datos de la Empresa	31
Diseño de la Investigación	34
Tipos de Investigación	35
Población y Muestra	36
Métodos y Técnicas de Investigación	39
Técnicas de Investigación.....	39
Procedimientos de la Investigación.....	41
CAPÍTULO IV	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
Aplicación e Instrumentos de la Investigación	43
Plan de Mejora.....	55



Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Bibliografía	62
Anexos	
Anexo 1. Logotipo de la empresa y edificio	
Anexo 2. Infraestructura de la oficina y módulos	
Anexo 3. Carta de la institución	
Anexo 4. Formulario de entrevista	
Anexo 5. Carta de presentación de la entrevista	
Anexo 6. Instrucciones para el cuestionario	
Anexo 7. Cuestionario	
Anexo 8. Carta de despedida	
Anexo 9. Propuesta de entrevista	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Conflicto	5
Tabla 2. Tipos	35
Tabla 3 Universo	37
Tabla 4. Procedimiento	39
Tabla 5. Entrevista	43
Tabla 6. Procesos	44
Tabla 7. Objetivos	45
Tabla 8. Reclutamiento	46
Tabla 9. Técnicas	47
Tabla 10. Selección	48
Tabla 11. Capacitaciones	49
Tabla 12. Trabajo	50
Tabla 13. Retroalimentación	51
Tabla 14. Plan	52
Tabla 15. Propósito	55
Tabla 16. Propuesta	57
Tabla 17. Presupuesto	59



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Entrevista	43
Gráfico 2. Procesos	44
Gráfico 3. Objetivos	45
Gráfico 4. Reclutamiento	46
Gráfico 5. Técnicas	47
Gráfico 6. Selección	48
Gráfico 7. Capacitaciones	49
Gráfico 8. Trabajo	50
Gráfico 9. Retroalimentación	51
Gráfico 10. Plan	52

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El éxito de una empresa depende de muchos factores, sin embargo existen aspectos fundamentales y que muchas veces lo engloba todo: sus integrantes, personas idóneas, talentosas y comprometidas puedan convertirse en una plataforma para una organización.

La selección del personal es fundamental para crear un equipo competitivo y aportar valor a la empresa, por ello, debe ser un pilar importante dentro de cualquier estrategia empresarial. La selección del personal es el proceso de elegir a partir de un grupo de solicitante, al individuo que mejor se adapte a un puesto particular y a la organización.

Las técnicas de selección del personal se dividen en cinco grupos que son:

- Entrevista
- Prueba de Personalidad
- Pruebas de Habilidades (Pruebas Psicométricas)
- Técnica de Simulación

Las entrevistas de trabajo son un elemento clave para el proceso de contratación. Contratar empleados de calidad implica reducir entre centenares de individuos y currículum a los candidatos ideales para el puesto de trabajo. Para esto, una entrevista tiene diversas maneras de seleccionar los candidatos según su currículum vitae, pero ciertas características de los postulados solo pueden ser evaluadas y certificadas durante una reunión en persona. Allí es donde radica la importancia de las entrevistas para el proceso de selección del personal.

Las entrevistas son cruciales para la selección del personal. Para cada

trabajo hay cientos de postulados y no se pueden seleccionar a todos. Las empresas piensan que para cada trabajo hay una persona ideal, que se debe buscar con los meticulosos procesos de selección de la empresa, que pasan por las manos de la oficina de talento humano.

Los trabajadores representan el mayor activo de la empresa, son el bien máspreciado para todos los directivos y jefes. Por eso es muy importante que los procesos de selección del personal estén bien definidos y permitan escoger a los mejores trabajadores, o simplemente, a los más adecuados para cada puesto de trabajo.

La entrevista se convierte sin duda el escenario ideal para superar la auténtica prueba de fuego que decide la idoneidad de un candidato aspirante a un trabajo. Pero habitualmente, los encargados de talento humano caen en tópicos, y acaban creando un perfil de entrevista que no permite sustraer al candidato toda la información necesaria para la empresa. A la hora de elaborar una entrevista, es muy valioso que se tenga claro en todo momento cual es el objetivo final de la misma.

Hay que crear un ambiente no amenazador a fin de que el entrevistado se sienta seguro, libre y cómodo, y pueda expresarse con toda normalidad. Habitualmente se empieza por temas absolutamente previsibles, para conseguir romper el hielo después de las presentaciones, y antes de entrar en materia. Al momento de la entrevista se evalúan las siguientes características.

Aptitudes Analíticas

El entrevistador analizara las aptitudes analíticas del candidato de formas que no se pueden realizar con una prueba escrita. Algunas preguntas de la entrevista están diseñadas para observar como el candidato puede analizar diferentes situaciones y generar soluciones.

Comunicación

Cuando un empleador hace la entrevista debe prestar atención al modo en que su interlocutor responde a las preguntas y al lenguaje verbal y no

verbal que utiliza. Cuando el postulante no esté siendo sincero es posible que se note incómodo o pierda confianza en contacto visual (analizar el contrato visual también es importante).

Presentación

Los candidatos deben tener una presentación profesional, trabajada y pulcra, si el candidato no se tomó el tiempo para crear una presentación profesional pueden perder el empleo. La entrevista le sirve al empleador para observar quien es el postulante de acuerdo a su imagen, su actitud y vestimenta. Su currículum vitae puede que sea espectacular, pero si se presenta tarde a la entrevista o mal vestido, puede que no sea la persona ideal para el trabajo.

Actitud

En la entrevista no siempre es importante la respuesta sino la forma en cómo se da. El empleador está informando sobre la cultura corporativa de su empresa, y la entrevista le hará saber si la actitud del entrevistado se adapta a la cultura de la entrevista.

El costo de una pésima contratación puede ascender al doble del salario anual de una persona más los beneficios, son muchas las consecuencias que se derivan de una mala selección del personal, entre ellas podemos señalar.

Un peor clima laboral, las emociones se contagian y si contamos con personal que no está satisfecho o que no se adapta al puesto puede llegar a contaminar el clima de la compañía.

Aumento de la rotación, la pésima selección también propicia inestabilidad del personal provocado una mayor inversión de tiempo y dinero en el entrenamiento de los nuevos empleados y, además, una pérdida de productividad.

Ubicación del Problema en un Contexto

La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil

ubicada en el Malecón 2300 y General Franco de la ciudad de Guayaquil, fue fundada el ocho de Abril de 1973 funcionando con una oficina y 25 trabajadores la cual se dedica a la venta de módulos. Cuenta con 25 personas laborando en la actualidad.

El problema que se detectó en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, la misma que se ve afectada por la defectuosa elaboración del cuestionario al momento de realizar la entrevista. Es vital importancia que el área de talento humano, quien se encarga de escoger el personal realice una buena entrevista, ya que a su vez el personal contratado no cumple con los requisitos, solicitados por la empresa como consecuencia de la defectuosa elaboración de las preguntas se ha detectado personal que no cumplen con sus actividades impuestas, es necesario un cambio y mejora al momento de utilizar las técnicas y a su vez los instrumentos necesarios como lo es la entrevista, un buen manejo de la misma permitirá que el proceso de selección sea adecuado e idóneo y por ende cumplirá con los requisitos del perfil solicitado por la empresa el mismo que ayudará a cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

Situación Conflicto

La situación conflicto surge de la pésima elaboración del cuestionario el cual ocasiona problemas al momento de realizar la selección del personal actualmente quien se encarga de esta área es el administrador y lo realiza de forma empírica. La misma que ha traído una serie de causas y efectos que se ven reflejados día a día en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, al momento de que sus colaboradores no cumplen con sus actividades trayendo como consecuencia tardío de tareas designadas en el tiempo solicitado. Además algunos colaboradores no se encuentran satisfechos con sus trabajos porque fueron contratados para un cargo pero se le ha impuesto otras actividades a realizar.

Los antecedentes y consecuencias que se observan son las siguientes:

Tabla 1. Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Poca elaboración de la entrevista.• Carencia de conocimientos por poca información de la empresa.• Disminución productividad.	<ul style="list-style-type: none">• Inadecuada selección del personal.• Retraso en el cumplimiento de objetivos que no cuentan con la capacidad adecuada.• Perdida de dinero por la baja productividad y repetición de procesos.

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Si la empresa sigue contratando personal de forma empírica la situación problemática crecerá ya que los contratados desconocen sus actividades a realizar dentro de la empresa trayendo como efectos pérdida y esto no le permite a la empresa desarrollarse y crecer dentro del mercado.

Delimitación del Problema

Campo : Administración de empresas.

Área : Talento humano.

Aspectos: Elaboración, entrevista, selección, personal.

Tema : Propuesta capacitación en elaboración de entrevistas para selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Formulación del Problema

¿Qué incidencia tiene el desconocimiento en la elaboración de entrevistas, al momento de realizar la selección del personal de la empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de

Guayaquil, ubicada en el sector de la bahía, de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del 2018?

Variables de Investigación

Variables Independiente: Elaboración de entrevistas.

Variable Dependiente : Selección del personal.

Evaluación del Problema

Delimitado: La defectuosa elaboración del cuestionario de entrevistas en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, ubicada en el sector de la bahía, en la ciudad de Guayaquil genera conflictos al momento de la selección del personal.

Claro: La delimitación del problema nos permitirá identificar las variables independiente y dependiente que nos permitirá aplicar un plan de selección de entrevistas al momento de seleccionar el personal.

Evidente: Nos permite constatar los componentes de la situación problemática que es la mala elaboración del cuestionario verificando como afectan a la selección del personal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Concreto: Es importante porque ayudará a resolver los conflictos ocasionales por la falta de un departamento de talento humano por la poca selección del personal.

Relevante: La propuesta planteada permitirá dar soluciones y beneficios.

Factible: Al momento de aplicar el modelo adecuado e idóneo de la entrevista la empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil se favorecerá en su rendimiento y productividad y así cumplir con los objetivos planteados de la misma.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación en la elaboración de entrevistas, para la selección del personal, en la empresa Sociedad de Comerciantes

Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el conocimiento en entrevista y selección del personal.
- Caracterizar la selección del personal de la empresa por los conocimientos y preparación de la entrevista.
- Elaborar un plan de capacitación en la preparación de entrevista en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Justificación e Importancia

El presente trabajo se justifica debido a la necesidad de una pésima elaboración del cuestionario al momento de la selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, la misma que se dedica a la venta de módulos.

La empresa ha venido implementando un modelo de entrevista poco oportuno e ineficiente el cual ocasionan la selección errónea y de continuar con la contratación de trabajadores que no son aptos le causará una baja productividad y un fatal servicio.

A su vez se detectó que parte del personal desconoce las labores que deben realizar, por lo cual se caracterizará al capital humano de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, para medir sus conocimientos, capacidades y rendimiento a la hora de entregar sus trabajos.

Beneficios una vez implementado el modelo de la entrevista para la selección del personal, este desarrollará un impacto en la selección puesto que existirán cambios tanto al instante de contratar como al momento de ofrecer los servicios de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Su alcance será en la dirección de talento humano donde se podrá pulir los procesos, las técnicas que a su vez harán un entorno laboral más

dinámico porque la empresa contará con un personal idóneo.

Según Mondy, W & Noe, R. (2010) la importancia de la administración de talento humano **"Es la tarea que consiste en medir la relación de causa y efecto de diversos programas y políticas de recursos humanos en el resultado final del análisis financiero de la empresa"**. (pág.3)

La empresa se verá afectada a no disponer del personal capacitado y competente ya que al realizar una pésima selección por parte del administrador de talento humano causará graves problemas a futuros.

Es de suma importancia ya que permitirá a la empresa utilizar herramientas técnicas al momento de reclutar y seleccionar el personal necesario logrando optimizar el proceso, que implica elaborar el manual de entrevista teniendo como objetivo seleccionar el personal capacitado.

La aplicación de nuevas técnicas e instrumento, permitirá a la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil tener un plan de entrevista con mayores actividades y dinamismo siendo conveniente para la sociedad contar con un modelo de cuestionario de entrevista el mismo, que tendrá un impacto positivo porque es de suma importancia contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos que ayuden alcanzar las metas y objetivos de la organización.

La relevancia social del trabajo es de beneficio para la empresa, porque contará con personal apropiado el mismo que ayudará a lograr los objetivos y metas planteadas de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, cumpliéndolos a corto o largo plazo.

En la práctica una vez implementado la propuesta para la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, existirán cambios y mejorará al instante la selección de su personal por que contará con una persona capacitada que se encargará, de realizar el proceso de selección técnico para la contratación del personal.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

La palabra entrevista está compuesta de entre (del latín inter) y vista (del latín videre). Esta palabra apareció primero en francés como entreveu (año 1498) entrevoir (del año 1100). En inglés es interview. La entrevista se puede considerar como uno de los procesos comunicativos más antiguos en el mundo, ya que el ser humano está en un constante intercambio de información en las personas de su entorno, es el pasar del tiempo lo que ha incluido y definido esta forma de comunicación como una herramienta perteneciente a la amplia gama de géneros periodísticos.

Una entrevista de trabajo es la técnica más utilizada en los procesos de selección del personal, a través de la entrevista, se elige a los candidatos para cubrir el puesto determinado. En ello implica una conversación entre el solicitante del empleo y el representante de la empresa. La entrevista es una herramienta que permitirá conocer aspectos más personales del solicitante y dependiendo a las preguntas formuladas, se podrá detallar los perfiles idóneos para decidir si su talento, personalidad y carisma se ajustan a la empresa.

Como dijo Puchol, L. (2010) **"Una entrevista se puede detallar en diversos escenarios, puede haber uno o más entrevistadores, puede revestir la forma de un interrogatorio casis político o, por el contrario puede ser una conversación en la que te sentirás cómodo"**. (pág.5)

Como lo expresa el autor una entrevista es el intercambio de información entre la empresa y el solicitante donde se tratará los aspectos más relevantes con el fin de valorar la adecuación del candidato a dicho puesto.

De acuerdo a Puchol (2012) la entrevista puede ser de varios tipos:

- Entrevista directa o dirigida.- El entrevistador hace preguntas, pudiendo utilizar un formulario para ello y el candidato responde a las mismas.
- Colectiva.- Asisten diferentes candidatos a una misma entrevista, este tipo de entrevista se utiliza para evaluar la capacidad de trabajo en un grupo, la iniciativa, la seguridad, el liderazgo, la capacidad de comunicación y la actitud de escucha hacia los demás.
- Abierta o no dirigida.- El entrevistador hace pocas preguntas, muy generales, o simplemente dice "Háblame de Usted", sin apenas intervenir. Básicamente, se busca conocer las habilidades, actitudes, técnicas, motivación, intenciones y conocimiento del entrevistado.

Para realizar una entrevista dirigida, se requiere un tipo especial de capacitación. Su principal ventaja es que es más organizada y más corta.

Su desventaja es que todos los candidatos son diferentes, por lo que este tipo de entrevista puede o no funcionar para todos ellos.

- De profundidad.- Se realizan todo tipo de preguntas, incluidas las personales.
- De choque.- Son agresivas esta trata de hacer varias preguntas hostiles para introducir tensión. Su objetivo principal es verificar y demostrar cómo se comporta el solicitante en situaciones de estrés.
- De panel.- Asisten diferentes entrevistadores para un mismo candidato, cada uno con ciertos turnos para hacerle preguntas al solicitante.

Según Marín, C. (2003) **"A la conversación con propósitos de difusión que sostienen un periodista y un entrevistado, un periodista y varios entrevistados, o entre varios periodistas y uno o más entrevistados"**. (pág.58-59)

Como lo expresa el autor, la entrevista tiene como propósito hacer encuentros cara a cara entre los periodistas y sus entrevistados, dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los entrevistados tienen respecto a sus vidas, experiencias o situaciones.

Como dijo Cárdenas, P. (2016) la evolución que ha tenido las entrevistas en Latinoamérica ha sido evidentemente positiva, y durante la historia han ido adaptándose a las nuevas posibilidades que brinda la tecnología así como también a las nuevas corrientes de pensamiento que predominen en la psicología ocupacional, razón por la cual cambia periódicamente todas las formas de llevar a cabo las entrevistas de posibles empleos. En mi opinión hoy las empresas enfocan, la entrevista en técnicas más atractiva para los posibles postulados tanto así que crean páginas en internet para el reclutamiento.

Según Zambrano, S. (2017) la entrevista en Ecuador se evalúan la aptitud, formación y competencia de los postulados se de realizan ocho preguntas decisivas a los candidatos Agustina Pintos, vicepresidenta de recursos humanos de Navent afirma si bien lo técnico son requisitos a comprobar y cumplir por un candidato, el resto (el compromiso, la proactividad, la orientación a resultados y la alineación con el ADN de la empresa) suele ser más decisivo al momento de elegir al candidato.

Como dijo Alles, M. (2015) sugiere que al preparar la entrevista se debe tener en cuenta donde se desarrolla, **"Un lugar privado, con poco ruido y lo más cómodo posible hará sentir bien al postulante y, de ese modo, se obtendrá un mejor resultado de la entrevista"**. (pág.197)

Como lo manifiesta la autora se refiere que al momento de realizar la entrevista el postulado debe sentirse cómodo para obtener los mejores beneficios tanto como el entrevistado y el entrevistador.

De acuerdo a Alles (2015) hace referencia que para la preparación y el desarrollo de la entrevista es recomendable:

- Conocer los objetivos de la empresa

- Verificar los perfiles y curriculum de los postulante
- Elaborar las preguntas
- Organizar el tiempo
- Tener un ambiente cómodo

Como realizar las preguntas

Es importante cómo se realizan las preguntas, ya que pueden afectar a las respuestas de los entrevistados, estas deben ser específicas, además de ser objetivos para tener mejores resultados evitando que las preguntas condicionen a las respuestas.

Claves para un desarrollo exitoso de la entrevista:

- Concluir con un tema antes de pasar al siguiente
- Brindar al postulado la posibilidad de expresarse
- Escuchar atentamente todas las respuestas
- Tomar apuntes de lo mas relevante durante la entrevista
- Cierre de la entrevista

Asegurese que los formularios esten todos llenos, y a su vez se debe crear un clima de cierre. Indicar a los postulantes los siguientes pasos del proceso.

Lo que se debe evitar durante una entrevista de selección:

- El entrevistador debe evitar hablar demasiado
- Distraerse
- Mostrar ventaja
- Atemorizar al postulante
- Dtener las respuestas del candidato a menos que sea necesario
- Emplear terminos que el postulante no pueda comprender

Desde los años 70 se ha venido estudiando e investigando su origen y tendencia para referirse al hombre dentro de la organización como recursos humanos capital humano el cual llega a la conclusión que el

hombre es el componente más importante porque aporta con sus habilidades y facultades en el desarrollo de una organización.

El campo de gestión de talento humano ha ido evolucionando la denominación de esta área. Al departamento de recursos humanos en la actualidad es conocido por la gestión de talento humano.

Como dijo López, C. (2002) **"La primordial importancia que para toda organización tiene el reclutamiento de personas adecuadas, son valores positivos en la relación con las funciones del puesto a cubrir"**. (pág.133)

Como lo dice el autor el reclutamiento es importante, porque de esto dependerá el proceso que utilicen al momento de seleccionar y contratar al personal.

Pasos del proceso de selección del personal:

- Solicitud de empleo
- Entrevista antes de la selección
- Pruebas
- Investigación de antecedentes
- Entrevista profunda de selección
- Examen médico
- Oferta de empleo

Solicitud de empleo: Señala el cargo que quiere solicitar el solicitante; proporciona datos básicos para la entrevista.

Entrevista antes de la selección: Se realiza una evaluación rápida en base a las expectativas y experiencias.

Pruebas: Se evalúan las capacidades y habilidades del postulante

Investigación de antecedentes: Se verifica la autenticidad de los currículos es decir se realizan llamadas para confirmar información referente al solicitante.

Entrevista profunda de selección: Se indaga mas información sobre el solicitante.

Examen médico: Sirve para proteger a la compañía y a sus empleados.

Oferta de empleo: Ocupa un puesto y se ofrece un salario.

El proceso consiste en cubrir los requerimientos de la organización; seleccionar a la persona idónea en el momento indicado no es fácil. Se corre el riesgo de contratar a la persona incorrecta.

El autor James Stoner, Edward Freeman & Daniel Gilber, JR, en su libro de administracion en el año (1996) nos dice lo siguiente:

La orientación o socialización están diseñadas para ofrecer a los empleados nuevos la información que necesitan para funcionar, en forma cómoda y eficaz, dentro de la organización. Por regla general, la socialización abarca tres tipos de información: 1) información general sobre la rutina laboral diaria; 2) un resumen de la historia, el propósito, las operaciones, los productos o servicios de la organización, así como una idea de la manera en que el trabajo del empleado contribuye a las necesidades de la organización, y 3) una presentación detallada (quizás un folleto) de las políticas, reglas laborales y presentaciones para empleados de la organización. (pág.427)

Como manifiesta el autor es un programa estructurado para guiar a los nuevos trabajadores aclimatarse a la empresa a lo que también es conocido como asociabilisarse.

De acuerdo con Stoner, Freeman & Gilber, JR, (1996) los programas de capacitacion tienen como finalidad mejorar la ejecucion de las actividades presentes y a su vez los programas de desarrollo busca extender las habilidades y capacidades de empleos para trabajos futuros.

Los futuros y nuevos trabajadores deben adquirir nuevas habilidades, por lo tanto se deben capacitados constantemente.

Las empresas pueden determinar que tipo de capacitación necesitan sus empleados.

- Evaluar el desempeño: Se comparará con el trabajo de cada compañero.
- Analizar los requisitos del trabajo: Se analizan los conocimientos en la descripción de la tarea y los trabajadores que no las tengan pasarán hacer candidatos para una capacitación.
- Analizar la organización: Se mide la eficiencia y eficacia de la empresa al momento de alcanzar sus objetivos.
- Las encuestas de los trabajadores: Se describe las situaciones que se presentan en el trabajo y los medios o medidas para resolverlos.

Antecedentes Referenciales

Sandra Urdiales Arévalo estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, año (2015) mediante su investigación del tema **"Elaboración de una propuesta de implementación de los subsistemas de selección de personal, clima laboral en la empresa Raster en el período Octubre 2014 – Marzo 2015"** es decir que propone una implementación de selección al personal y a su vez clima laboral para que permita así tomar decisiones acertadas y oportunas encaminadas al desarrollo de procesos con el fin de cumplir requerimientos de la empresa.

Fátima Priscila Naranjo Grandes y Gladys Tatiana Amador Jaime estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, año (2013) mediante sus investigaciones del tema **"Elaboración de un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral y financiero de la empresa Plásticos Reyes Moya C.A."** esto implica que en la actualidad la selección y reclutamiento de personal se realiza con el fin de beneficiar a las empresas y postulantes, ofreciendo de esta manera mejoramiento en los procesos de selección de los candidatos.

Rosa Elizabeth Espinoza López y Soraya del Consuelo Tigse Tapia estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, año (2012) mediante sus investigaciones del tema **"Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito"** este manual trata en primer lugar sobre las competencias que en la gestión de talento humano cada trabajador debe tener en cuenta cuales son los comportamientos debidos en la organización obteniendo como requisitos básicos para el desarrollo su labor.

Ricardo Muñoz Garzón estudiante de la Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas Bogotá, D.C., año (2009) mediante su investigación del tema **"Proceso de reclutamiento y selección: Caso de estudio AIESEC"** esto significa que la empresa debe de contratar al personal idóneo y capacitado para ocupar el cargo que se requiere y así poder cumplir con los objetivos y mejorar la estructura del proceso de reclutamiento y selección del personal de la empresa.

Solange Mercedes Lozano Espinoza estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, año (2017) mediante su investigación del tema **"Propuesta para mejorar el proceso de selección y contratación del personal operativo de la empresa SOLUAQUA S.A"** lo que da a entender es que el proceso de selección y contratación del personal es muy importante que el postulante tenga que enseñar todo su talento, carisma, responsabilidad y sobre todo tener una buena comunicación entre sus colaboradores de la empresa para así obtener buenos resultados al instante de elegir al candidato correcto.

Pamela Carolina Murillo Tulmo estudiante de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, año (2015) mediante su investigación del tema **"Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MERCAMAXX del cantón Los Baños, Provincia de Pichincha"** esto quiere decir, que el reclutamiento y selección del personal se considera como un proceso en donde se deben tomar

decisiones, para escoger el candidato adecuado entre los reclutados, para desempeñar la vacante existente en la compañía.

Peggy Yanina Cabezas Vélez, Stefany Karina Castillo Monserrate y Yecica Karina Castillo Quiñonez estudiantes de la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas, año (2013) mediante sus investigaciones del tema **"Análisis del proceso de selección de personal para optimizar el desarrollo en la exportadora bananera TRUISFRUIT S.A para el año 2013"** esto significa que el proceso de selección accederá un orden más factible y a su vez más efectivo cuya opinión capten la cultura de los individuos para que así se pueda cubrir con el perfil requerido.

Cristina Nathali Baque Quimi y Marlon Javier Santana Chele estudiantes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, año (2014) mediante sus investigaciones del tema **"Diseño y desarrollo del proceso de selección de gestión de talento humano por competencias en la compañía LOGIRAN S.A"** esto quiere decir que es importante realizar un diseño para el desarrollo del personal al momento de hacer la selección ya sea por competencias o realizando actividades de la misma.

Andrea del Rocío Mejía Coronel estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, año (2014) mediante su investigación del tema **"Elaboración del manual de selección de personal administrativo de la universidad de Cuenca en el periodo Enero – Diciembre 2014"** significa que el departamento de recursos humanos de la administración es un grupo de prácticas y políticas donde son obligadas a dirigir la apariencia administrativa del personal así como la selección y el reclutamiento para el desempeño laboral.

Fundamentación Legal

La Constitución de la República del Ecuador 2008

Capítulo II

Sección octava

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogida o aceptado.

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

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.

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la terciarización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la constitución 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 y simulación, 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.

El pago de indemnizaciones, la remuneración comprende todo o que perciba la persona trabajadora en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que reciba por los trabajos extraordinarios y suplementarias, a destajo, comisiones participación en beneficios o cualquier otra retribución que tenga carácter normal. Se exceptuarán el porcentaje 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. 329.- Las jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento de derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

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.

Art. 332.- El Estado garantizará el respeto a los derechos reproductivos de las personas trabajadoras, lo que incluye la eliminación de riesgos laborales que afecten la salud reproductiva, el acceso y estabilidad en el empleo sin limitaciones por embarazo o número de hijas e hijos, derechos de maternidad, lactancia, y el derecho a licencia por paternidad.

Se prohíbe el despido de la mujer trabajadora asociado a su condición de gestación y maternidad, así como la discriminación vinculada con los roles reproductivos.

Del Código del Trabajo

Título preliminar

Disposiciones fundamentales

Art. 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 no sean impuestos 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.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Título I

Del contrato individual del trabajo

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Art. 8.- Contrato individual.- Contrato individual del trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.- Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Nota: Literal derogado por Derecho Legislativo No. 8, republicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008; y,
- h) Los demás que determine la ley.

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

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

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del

empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de la fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por la razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código.

Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021.

El plan del buen vivir es un instrumento político donde el gobierno del Ecuador realiza planificación para los próximos cuatro años, que sirve para garantizar los derechos de los ciudadanos, está dividido en tres ejes y cada eje posee objetivos.

En el eje número uno hace hincapiés en:

Garantizar vida digna para los ciudadanos con las mismas oportunidades:

Este objetivo brinda seguridad a los ciudadanos que se incorpora dentro de una compañía ya que permitirá dar oportunidades de tener una vida digna promoviendo el desarrollo sustentable, incrementando el número

de personas con una vivienda, y con el mismo se busca erradicar la pobreza por ingresos.

En el eje número dos hace énfasis en la economía al servicio social:

En el objetivo número 5 señala lo necesario que es impulsar la productividad para el crecimiento económico:

Motivar a los colaboradores dentro de la compañía a ser más competitivos, innovadores en los procesos de desarrollo el mismo que permitirá incrementar la tasa de empleo adecuado.

En eje número tres hace hincapiés en más sociedad, mejor estado:

Objetivo número 8 promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social:

Se busca que los personal de una compañía se comprometa con las actividades que se desarrollan dentro de la misma mostrando total transparencia y responsabilidad en el cual se promueva mejoras en conducta social y ética profesional dentro de la compañía.

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Elaboración de entrevista

El autor Acevedo Ibáñez Alejandro en su libro llamado el proceso de entrevista: Conceptos y modelos en el año (1998) detalla sobre la elaboración de la entrevista como:

La herramienta más eficaz para obtención de información es la entrevista, en tanto que se trata de un instrumento de precisión que nos ayuda en la medida que se sostiene en la interrelación humana, o sea, en los hombres, y estos son fuente de toda información. (pág.7-8)

Como lo expresa los autores la entrevista es el instrumento más importante ya que a través de este se obtendrá información de los aspectos más relevantes de los postulados, en un proceso decisivo al

momento de la selección del personal.

Variable Dependiente: Selección del personal

El autor Chiavenato Idalberto, en su libro de Administración de Recursos Humanos octava edición en el año (2007) detalla la selección del personal como:

La selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los mas adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intencion de mantener o aumentar la eficiencia y desempeño del personal, así como la eficiencia de la organización. (pág.169)

Como lo manifiesta el autor la selección del personal, es aquella actividad donde se realiza una comparacion entre los candidatos a postular, donde se mediran sus cualidades con la exigencias del cargo, para ello es necesario aplicar tecnicas para poder seleccionar personas idoneas para ocupar la vacante en una empresa.

Definiciones Conceptuales

Abonar : (RAE, 2018) Acreditar, garantizar que algo es bueno, correcto o verdadero.

Adecuación : (RAE, 2018) Acción y efecto de adecuar.

Administración : (RAE, 2018) Acción y efecto de administrar.

Autónomo : (RAE, 2018) Que trabaja por cuenta propia.

Autoridad : (REA, 2018) Poder que gobierna o ejerce el mando, de hecho o de derecho.

Candidato : (RAE, 2018) Persona que pretende algo, en especial un cargo, premio o distinción.

Capacitación : (RAE, 2018) Acción y efecto de capacitar.

Caracterizar : (RAE, 2018) Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás.

Carencia : (RAE, 2018) Falta o privación de algo.

Carisma : (RAE, 2018) Especial capacidad de algunas personas para atraer o fascinar.

Cerciorar : (RAE, 2018) Asegurar a alguien la verdad de algo.

Civil : (RAE, 2018) Sociable, urbano, atento.

Conducta : (RAE, 2018) Manera con que las personas se implican en su vida y acciones.

Concreto : (RAE, 2018) Dicho de un objeto: Considerado en sí mismo, particularmente en oposición a lo abstracto y general, con exclusión de

cuanto pueda serle extraño o accesorio.

Cubrir : (RAE, 2018) Ocultar y tapar algo con otra cosa.

Claro : (RAE, 2018) Que tiene abundante luz.

Cliente : (RAE, 2018) Persona que compra en una tienda, o que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Choque : (RAE, 2018) Encuentro violento de una cosa con otra.

Deductivo : (RAE, 2018) Que obra o procede por deducción.

Defectuosa : (RAE, 2018) Imperfecto, falto.

Delimitado : (RAE, 2018) Determinar o fijar con precisión los límites de algo.

Descontar : (RAE, 2018) Rebajar una cantidad al tiempo de pagar una cuenta, una factura, un pagaré.

Disminución : (RAE, 2018) Merma o menoscabo de algo, tanto en lo físico como en lo moral.

Directa : (RAE, 2018) Derecho o en línea recta.

Eficaz : (RAE, 2018) Que tiene eficacia.

Eje : (RAE, 2018) Barra, varilla o pieza similar que atraviesa un cuerpo giratorio y le sirve de sostén en el movimiento.

Elaboración : (RAE, 2018) Acción y efecto de elaborar.

Empírica : (RAE, 2018) Pertenciente o relativo a la práctica.

Empleador : (RAE, 2018) Que emplea.

Énfasis : (RAE, 2018) Fuerza de expresión o de entonación con que se quiere realizar importancia de lo que se dice o se lee.

Entrevista : (RAE, 2018) Acción y efecto de entrevistar o entrevistarse.

Ética : (RAE, 2018) Pertenciente o relativo a la ética.

Erradicar : (RAE, 2018) Arrancar de raíz.

Erróneo : (RAE, 2018) Que contiene error.

Escrupulosamente : (RAE, 2018) Con gran honradez y rectitud.

Estatuto : (RAE, 2018) Establecimiento, regla que tiene fuerza de ley para el gobierno de un cuerpo.

Evidente : (RAE, 2018) Cierto, claro, patente y sin la menor duda.

Exceptuar : (RAE, 2018) Excluir a alguien o algo de la generalidad de lo que se trata o de la regla común.

Exigencia : (RAE, 2018) Acción y efecto de exigir.

Factible : (RAE, 2018) Que se puede hacer.

Fortuito : (RAE, 2018) Que sucede inopinada y casualmente.

Fundamentar : (RAE, 2018) Establecer la razón o el fundamento de una cosa.

Gestación : (RAE, 2018) Acción y efecto de gestar o gestarse.

Hincapié : (RAE, 2018) Acción de hincar o afirmar el pie para sostenerse o para hacer fuerza.

Idóneo : (RAE, 2018) Adecuado y apropiado para algo.

Incorporar : (RAE, 2018) Unir una persona o una cosa a otra u otras para que haga un todo con ellas.

Inductivo : (RAE, 2018) Que se hace por inducción.

Inminente : (RAE, 2018) Que amenaza o esta para suceder prontamente.

Inspección : (RAE, 2018) Acción y efecto de inspeccionar.

Instrumento : (RAE, 2018) Objeto fabricado, relativamente sencillo, con el que se puede realizar una actividad.

Jornada : (RAE, 2018) Tiempo de duración del trabajo diario.

Lícito : (RAE, 2018) Justo, permitido, según justicia y razón.

Liderazgo : (RAE, 2018) Condición de líder.

Manual : (RAE, 2018) Que se ejecuta con las manos.

Metas : (RAE, 2018) Término señalado a una carrera.

Método : (RAE, 2018) Modo de decir o hacer con orden.

Módulo : (RAE, 2018) Dimensión que convencionalmente se toma como unidad de medida, y, más en general, todo lo que sirve de norma o regla.

Obtención : (RAE, 2018) Acción y efecto de obtener.

Operario : (RAE, 2018) En algunas órdenes y congregaciones religiosas, religioso destinado a cuidar de lo espiritual, confesando y asistiendo a los enfermos y moribundos.

Organización : (RAE, 2018) Acción y efecto de organizar u organizarse.

Panel : (RAE, 2018) Cada uno de los compartimentos, limitados por fajas o molduras, en que para su ornamentación se dividen los lienzos de pared, las hojas de puertas.

Personal : (RAE, 2018) Pertenciente o relativo a la persona.

Pésima : (RAE, 2018) Sumamente malo, que no puede ser peor.

Poca : (RAE, 2018) En número, cantidad o intensidad escasos respecto de lo regular, ordinario o preciso.

Postulado : (RAE, 2018) Proposición cuya verdad se admite sin pruebas para servir de base en ulteriores razonamientos.

Puesto : (RAE, 2018) Resuelto, empeñado, determinado.

Profundidad : (RAE, 2018) Cualidad de profundo.

Promover : (RAE, 2018) Impulsar el desarrollo o la realización de algo.

Promulgación : (RAE, 2018) Acción y efecto de promulgar.

Reclutamiento : (RAE, 2018) Acción y efecto de reclutar.

Relevancia : (RAE, 2018) Cualidad o condición de relevante, importancia, significación.

Remuneración : (RAE, 2018) Acción y efecto de remunerar.

Salario : (RAE, 2018) Cantidad de dinero con que se retribuyen a los trabajadores por cuenta ajena.

Selección : (RAE, 2018) Acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.

Solicitante : (RAE, 2018) Que solicita.

Subempleo : (RAE, 2018) Acción y efecto de subemplear.

Vacante : (RAE, 2018) Que está sin ocupar.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Fecha de Constitución: 8 de Abril de 1973.

Registro Único de Contribuyente: 0991317392001.

La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil se encuentra ubicada en el Malecón 2300 y General Franco en el sector de la bahía de la ciudad de Guayaquil, cuenta con 25 trabajadores que se dedican a la venta de módulos.

Misión

Somos una empresa dedicada a la venta de locales comerciales ofreciendo calidad, a través del mejor equipo humano brindándoles a los clientes servicios personalizados en todas las etapas de nuestra intervención en la venta basados en la experiencia y capacitación del sector.

Visión

Ser líder en Ecuador al año 2024 siendo la mejor alternativa, ofreciendo las propuestas más innovadoras en ventas de locales comerciales. Aspirando a un crecimiento continuo y sustentable, contribuya positivamente a la sociedad en que está inserta y brindando oportunidades desarrollo profesional y personal a su equipo de trabajo.

Estatutos de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil:

- a) Propender conjuntamente con otras instituciones afines, a lograr la promulgación de leyes que protejan al comerciante minorista;
- b) Luchar por hacer efectiva la incorporación de los comerciantes minoristas al régimen del Seguro Social de conformidad con las regulaciones establecidas por el organismo competente;
- c) Aprovechar todo tipo de ayuda brindado por los organismos públicos y privados, nacionales o internacionales tendientes a lograr la superación social, económico y cultural de sus socios activos;
- d) Lograr por todos los medios legales la presentación de la institución en aquellos organismos que en forma directa o indirecta tengan que ver con los intereses de la entidad y de sus asociados;
y,
- e) Hacer uso de todos los medios que permitan el cumplimiento de los fines institucionales siempre que los mismos estén encaminados a favorecer a todos los socios sin discriminación alguna.

Valores de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil:

Puntualidad : Se les exige a los empleados respetar los tiempos de llegada y salida al momento de presentar las actividades asignadas.

Comunicación : La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil tiene como valor fundamental la comunicación ya que es importante las conexiones y relaciones de los miembros tanto altos rangos, empleados y clientes.

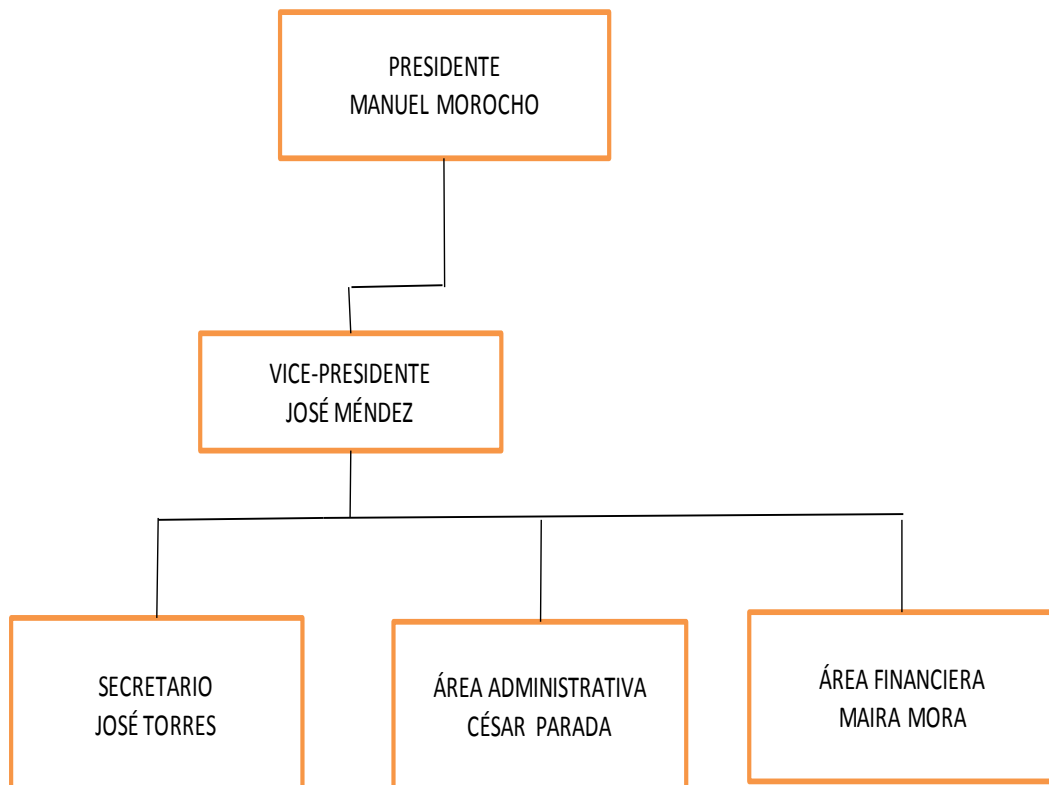
Calidad : La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil ofrece servicios de excelencia.

Trabajo en Equipo : Se promueve la integración de cada uno de los miembros de la sociedad obteniendo mejores resultados gracias a un ambiente laboral positivo.

Logotipo



Organigrama



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Descripción de Funciones

Presidente : Él es representante legal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, se encarga de dirigir y controlar el funcionamiento de la misma es la máxima autoridad; es quien convoca, preside las reuniones de la junta directiva y hace cumplir las decisiones adoptadas por la asamblea de la junta directiva.

Vice-Presidente : El vicepresidente es quien sustituye al presidente en ausencia de este.

Secretario : Se encarga de la dirección de los trabajos, lleva los libros de la sociedad legalmente establecidos, el fichero de asociado es quien se encarga de custodiar documentación.

Área Administrativa: Es la encargada de contribuir al desarrollo de la empresa mediante una gestión organizada y profesional, que permite alcanzar las metas y objetivos.

Área Financiera : Es la encargada de llevar el control de la contabilidad el mismo que se encarga de medir, controlar y plasmar los libros financieros.

Guardias : Personal que se encarga de la seguridad de la empresa.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es la estrategia que ayuda a investigar el problema, inconveniente o dificultad que se planteó en el estudio.

Como dijo Tamayo, M. (2004) "**La investigación es la evolución, mediante la aplicación del método científico, procura información veraz y legítima, para entender, comprobar, retomar y aplicar el conocimiento**". (pág.45)

Como lo indica el autor es un proceso o una actividad que interviene el uso del método científico que se encarga de buscar conocimientos para dar soluciones a problemas de carácter científico.

El diseño que se utilizará para el desarrollo de la presente investigación será el diseño cuantitativo ya que por medio del mismo se podrá percibir y obtener los resultados de forma numérica.

Y a su vez el diseño cualitativo ya que la obtención de todos los datos que reflejo el resultado de la investigación serán analizados e interpretados llegando a una resolución del problema de estudio.

Tipos de Investigación

Definir los procedimientos, métodos y técnicas que se utiliza para la investigación de forma que estudia los instrumentos en los datos obtenidos.

Tabla 2. Tipos

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correccional
Según el autor Arias, F. (2012) “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos”. (pág.23)	Como dijo el autor Arias, F. (2012) “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas”. (pág.26)	Conforme el autor Arias, F. (2012) “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (pág.24)	De acuerdo el autor Cauas, D. (2015) “Es determinar en qué medida dos o más variables están relacionadas entre sí. De qué manera los cambios de una variable influyen en los valores de la otra variable”. (pág.9)

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chevéz.

De los cuatro tipos de investigación presentados se va a utilizar la descriptiva ya que el problema se detectó al momento de realizar la entrevista en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil por lo que se pudo observar la pésima elaboración en la entrevista.

De igual forma se utilizará la investigación correccional, ya que esta me permitirá medir y evaluar el grado de relación que hay entre las dos variables del problema como son la entrevista y el proceso de selección del personal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Población y Muestra

Población

Como dijo Latorre, A, Rincón, D & Arnal, J. (2003) se define tradicionalmente la población como **"El conjunto de todos los individuos (objetivos, personas, eventos, etc.) en los que desea estudiar el fenómeno. Estos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio"**. (pág.2)

Como lo expresa el autor esto hace un llamado a cada uno de los elementos en la que se consigue información es decir las personas pueden ser objetos o sucesos.

Población Finita

Según Arias, F. (2006) **"Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, donde existe un registro documental de estas unidades"**. (pág.82)

Es decir que consiste de una cantidad definida accediendo así su ágil contabilización ya sea en números o elementos.

Población Infinita

Como dijo Arias, F. (2006) **"En ella se desconoce el total de elementos"**

o individuos que la conforman, por ello no existe un registro documental debido a que sería imposible". (pág.82)

Se da a entender que tienen un interminado número es decir que se desconoce los elementos, lo cual no se pueden contar.

Tabla 3. Universo

Población	Cantidad
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Secretario	1
Área Administrativa	15
Área Financiera	5
Guardias	2
Total	25

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

En este proyecto la población que se va a emplear en la investigación es finita porque la constituyen 25 personas.

Muestra

Tal como aseveró Sierra, R. (2013) **"Una muestra puede ofrecer resultados más precisos que una encuesta total, aunque esté afectada del error que resulta el limitar el todo a una parte". (pág.174)**

Esto quiere decir que la selección de la muestra se compromete a crear una vez que represente a la población con la importancia lealtad posible lo que significa usar métodos específicos en la elección de la muestra, así como la necesidad de definir su medida perfecta.

Muestra Estratificada

El autor Héctor Ávila en su libro de introducción a la metodología de la investigación en el año (2006) nos define sobre la muestra estratificada:

Este procedimiento de muestreo determina los estratos que conforman una población de estudio para seleccionar y extraer de ellos la muestra. Se entiende por estrato todo subgrupo de unidades de análisis que difieren en las características que se van a analizar en una investigación. (pág.91)

Como lo expresa el autor se forman conjuntos en función de un modo establecido y luego se muestrea cada conjunto expuesto, para obtener la parte distributiva de la muestra.

Muestra no Estratificada

El autor Luis Galindo en su libro llamado técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación en el año (1998) detalla sobre la muestra no estratificada:

Una muestra no estratificada puede ser segmentada para fines de análisis. Esto significa que podemos dividir al universo de estudio en grupos de interés. Sin embargo, estos segmentos no son definidos a priori como parte del diseño, ni sus tamaños son calculados con parámetros independientes de precisión y exactitud. (pág.57)

Como lo expresa el autor el investigador tiene que determinar la precisión con cual se desea definir el proyecto donde la obligación es la desigualdad que se considera y debe haber entre el promedio real de la variable y el promedio que se aprecie dividir en la muestra. Para este proyecto de investigación no se utilizará ningún modelo de muestra, porque la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil es pequeña y se podrá trabajar de forma más fácil.

Métodos y Técnicas de Investigación

La observación, como método científico, nos permite obtener conocimiento acerca del comportamiento del objetivo de investigación de este modo se pudo identificar la problemática y a su vez la comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías como la entrevista.

En este diseño se va a utilizar el método inductivo-deductivo consiste de lo particular a lo general y viceversa. En este caso se procederá analizar las competencias generales en cada área de manera individual que identifican las competencias específicas del puesto.

Técnicas de Investigación

Tabla 4. Procedimiento

Técnicas	Instrumento
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chevéz.

Encuesta

Según el autor Francisco Alvira en su libro de la entrevista: una perspectiva general metodológica en el año (2011) nos habla sobre la encuesta:

La encuesta es un instrumento de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recogida y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio. (pág.14)

Como se manifiesta el autor la encuesta es un instrumento de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas. Permite recolectar datos sobre actividades creencias y opiniones de los individuos de una población se trata de aplicar un cuestionario a determinado número de individuos, el mismo que permitirá realizar análisis estadísticos fácilmente.

Cuestionario

Como dijo Stoetzel, J & Girard, A. (1973) **"El cuestionario coloca a todos los entrevistados en la misma situación psicológica... y mediante un sistema de notaciones simples, facilita el examen y asegura la comparabilidad de las respuestas"**. (pág.176)

El cuestionario es solo una serie de preguntas por escrito, con el fin de aplicarles dentro de una encuesta o en una entrevista. El cuestionario es la base de la encuesta y de la entrevista.

De acuerdo con Francisco (2011):

- Para el diseño del cuestionario es necesario incluir todos los temas relevantes para obtener los objetivos del estudio.
- Confirmar que no sobren ni falten preguntas sobre los temas a tratar.
- Las preguntas deberán estar perfectamente formuladas, con un léxico según la población objeto de estudio.
- Asegurarse que las preguntas no estén desarrollada de modo sesgado.
- Asegurar que el orden de las preguntas sean idóneas.

Entrevista

Según Vidal Díaz de Rada en su libro llamado diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial en el año (2001) detalla sobre la entrevista:

La entrevista se utiliza no sólo cuando se responde a un cuestionario estandarizado, sino también en entrevistas no estandarizadas como la entrevista en profundidad, el grupo de discusión, etc. Por otro lado, en ocasiones el proceso de respuesta a un cuestionario tiene lugar sin llegar a una situación social de entrevista, como el caso de los cuestionarios autorrellenados. (pág.17)

La entrevista es la conversación que sostienen dos o más personas que se encuentran en el rol de entrevistador y entrevistado con la finalidad de obtener el primero determinada información sobre un asunto o tema que pueda proporcionarle el segundo, se plantea al entrevistado una serie de preguntas o temas con el objetivo de que este exponga, explique o argumente su opinión, su punto de vista, o simplemente brinde información o testimonio sobre determinado hecho.

Formulario

El formulario de solicitud de empleo es un instrumento empresarial utilizado en la selección de personal que se puede plasmar en forma de ficha de datos, formulario o cuestionario donde se recogen datos de los candidatos para un puesto de trabajo de forma ordenada y metódica.

Procedimientos de la Investigación

Identificada la problemática se procedió a utilizar el procedimiento, como técnica la encuesta y por tanto el instrumento será el cuestionario. Se elaboraron diez preguntas en la escala de Likert, el cual será contestado por los trabajadores de la empresa en la sala de reunión, a partir del 25 de Junio del 2018 a las 9H00, con duración de 10 minutos cada uno. El objetivo de la misma es mejorar la aplicación de los procesos al momento de realizar la entrevista y por ende la selección del personal debido que la problemática surge de la inadecuada elaboración de la entrevista y por ende una pésima selección del personal que trae consigo retrasos en el cumplimiento de los objetivos ya que no cuenta con la capacidad

adecuada y a su vez crean disminución de productividad trayendo pérdida de dinero y repetición de procesos.

Se procedió a realizar la tabulación en el programa de Excel el mismo que nos permitió representar los datos en forma de tablas para determinar los resultados y dar respuesta al problema y objetivo planteado.

El objetivo de la encuesta es obtener información que nos permitirá conocer opiniones y servirá como retroalimentación. La encuesta será ampliamente utilizada como procedimientos de investigación ya que nos permitirá obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Puesto que los trabajadores podrán responder de forma personal preguntas asociadas con las condiciones laborales, relaciones con compañeros, superiores y ambiente general.

Del resultado se podrá detectar necesidades y permitirá tomar decisiones influyente directamente en el clima organizacional, respecto mejoras en la gestión del personal y en autoestima de los colaboradores de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, se reducirá la rotación de empleados, realizar una encuesta de satisfacción laboral es la mejor manera de conseguir retroalimentación por parte de los empleados, optimizando sus recursos con el fin de contar con un equipo motivado y comprometido que representará una gran posibilidad de éxito.

En la comparación de datos se empleara la técnica de la entrevista y por lo tanto el instrumento será el formulario direccionada al vice-presidente y un personal del área administrativa, el tiempo será de 10 minutos por cada entrevistado que se realizará el 25 de Junio del 2018 a las 10H00 en las oficinas de los entrevistados. Una vez interpretado los datos de la comparación se tiene como propuesta presentar un plan de mejoras de la capacitación que permitirá solucionar la problemática.

Con el formulario la empresa podrá poner en práctica preguntas generales y específicas que serán tratados durante la entrevista con los datos recopilados del formulario.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación e Instrumentos de la Investigación

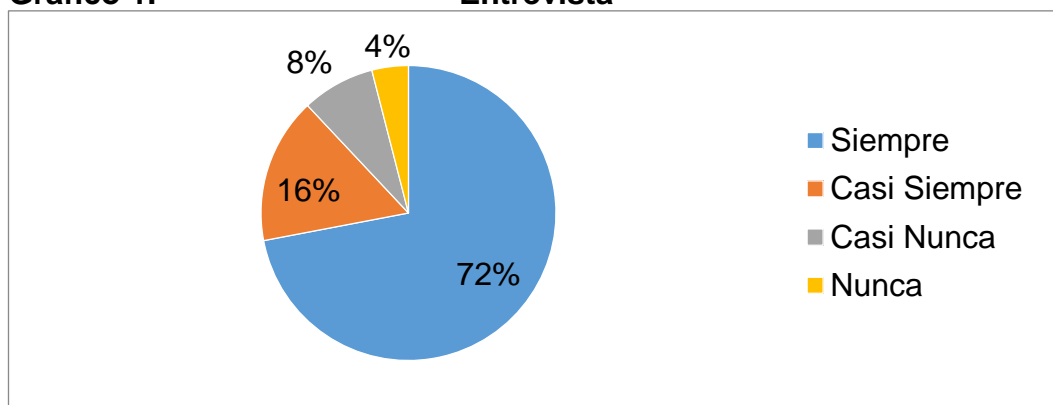
1. ¿Se realizan entrevistas en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil al momento de seleccionar su personal?

Tabla 5. Entrevista

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	18	72%
Casi Siempre	4	16%
Casi Nunca	2	8%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 1. Entrevista



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayor parte de los encuestados dicen que es importante realizar una entrevista siempre y cuando sea la correcta para seleccionar el personal adecuado.

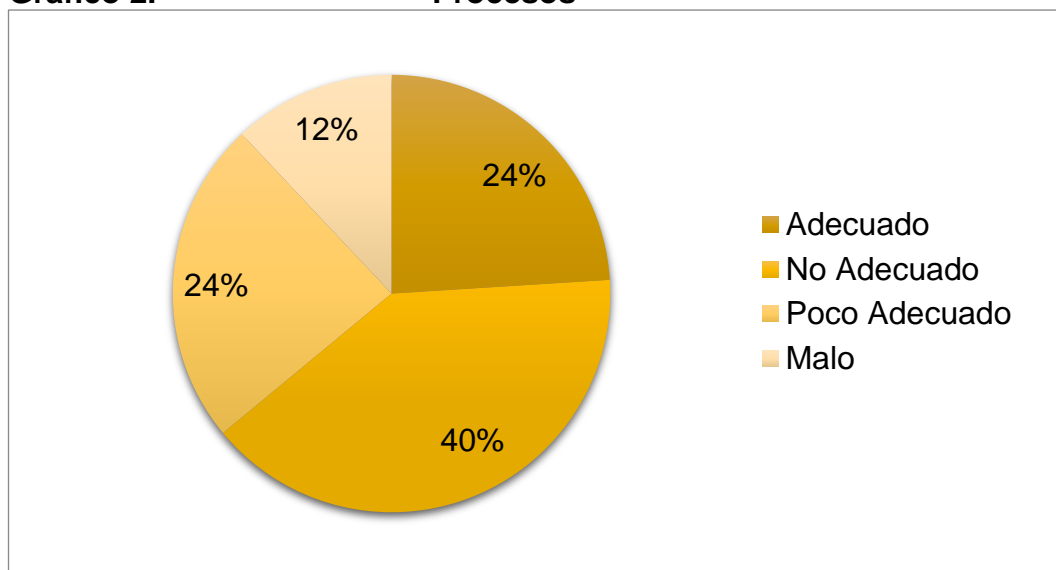
2. ¿Cree usted que los procesos de entrevista que se realizan en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil para seleccionar su personal es adecuado?

Tabla 6. Procesos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Adecuado	6	24%
No Adecuado	10	40%
Poco Adecuado	6	24%
Malo	3	12%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 2. Procesos



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayoría de los encuestados dijo que los procesos de la entrevista no son adecuados para la empresa ya que así no podrán elegir al personal idóneo lo cual es un problema para la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil a la hora de seleccionar el personal correcto.

3. ¿Estima usted que el proceso de selección que realiza la empresa permite lograr sus objetivos?

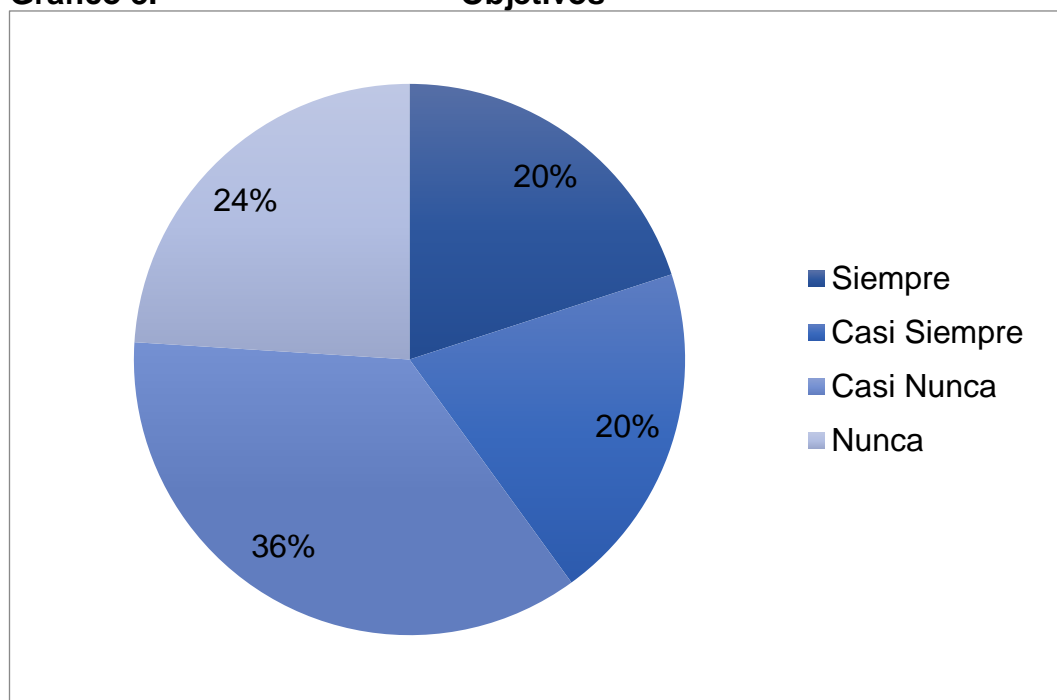
Tabla 7.

Objetivos		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	20%
Casi Siempre	5	20%
Casi Nunca	9	36%
Nunca	6	24%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 3.

Objetivos



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Algunos de los encuestados dijeron que casi nunca se permite alcanzar sus objetivos ya que es muy importante para el personal que se sienta cómodo, feliz y a la vez conforme con su trabajo y dentro de la empresa.

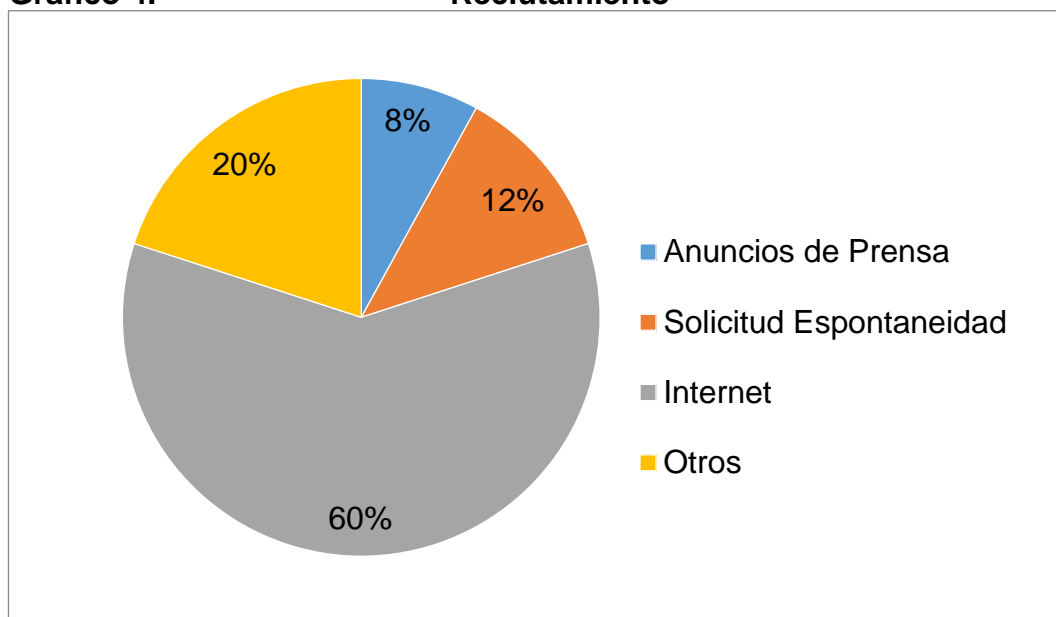
4. ¿Qué medios son utilizados para el reclutamiento y selección del personal?

Tabla 8. Reclutamiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Anuncios de Prensa	2	8%
Solicitud Espontaneidad	3	12%
Internet	15	60%
Otros	5	20%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 4. Reclutamiento



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayor parte de los encuestados dicen que el internet es una herramienta muy importante para el reclutamiento de personal ya que es un medio de fácil acceso que hoy en día todo el mundo lo utiliza como mecanismo de trabajo así como otros medios que pueden ser utilizados para la empresa.

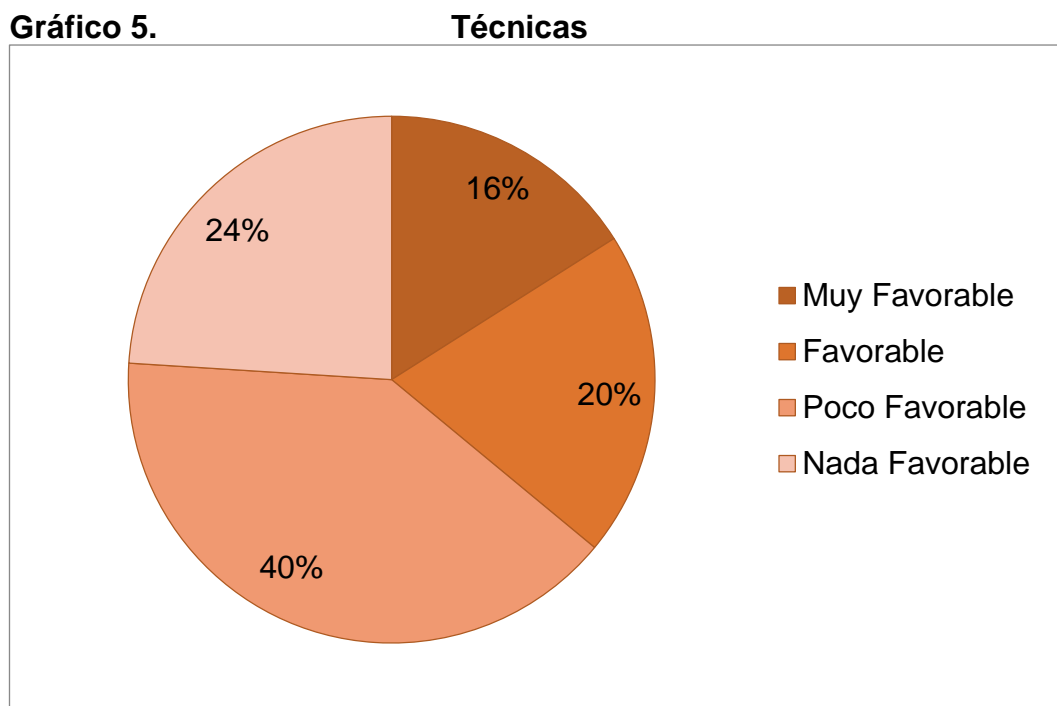
5. ¿Al momento de ser entrevistado, cree usted que las técnicas para recopilar información fueron favorables?

Tabla 9.

Técnicas		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Favorable	4	16%
Favorable	5	20%
Poco Favorable	10	40%
Nada Favorable	6	24%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 5.



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Algunos encuestados dijeron que fue poco favorable ya que no fueron las mejores porque no se pudo recopilar toda la información necesaria de los entrevistados para así poder seleccionar a la persona idónea y capacitada del puesto que la empresa desea obtener.

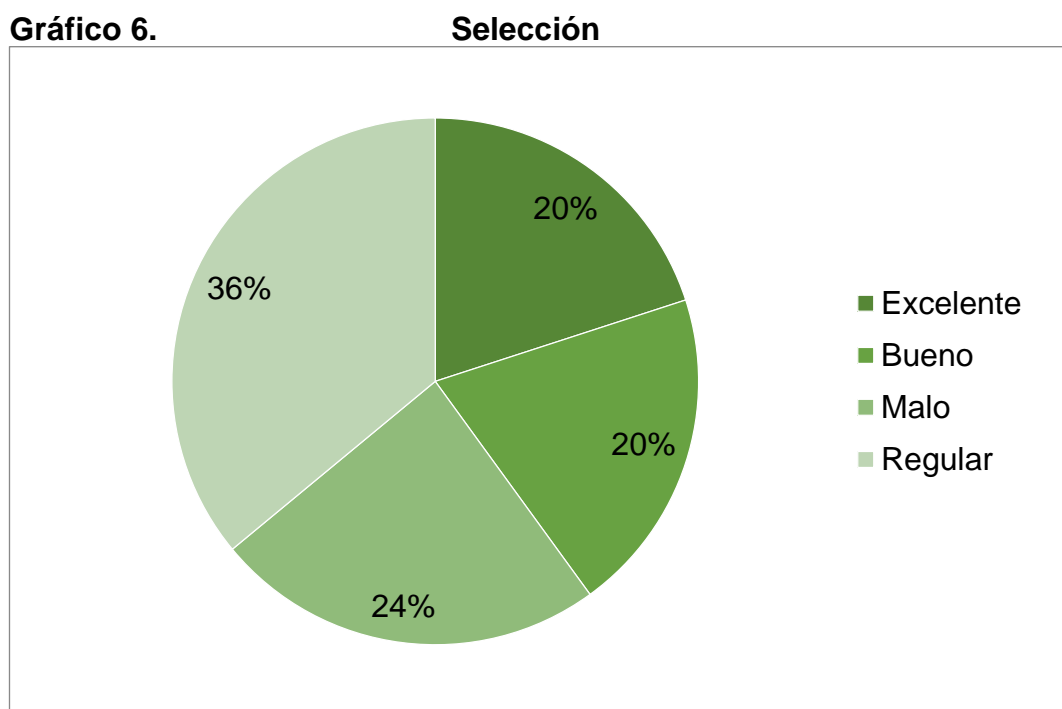
6. ¿Cree usted que la persona encargada de realizar la entrevista y proceso de selección está capacitada?

Tabla 10.

Selección		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	5	20%
Bueno	5	20%
Malo	6	24%
Regular	9	36%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 6.



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Varios encuestados dicen que dentro de la empresa se han encontrado irregularidades lo cual es necesario una capacitación ya que le sirve y a su vez se beneficiaría la empresa y así podrían cubrir todas sus necesidades y falencias detectadas al personal.

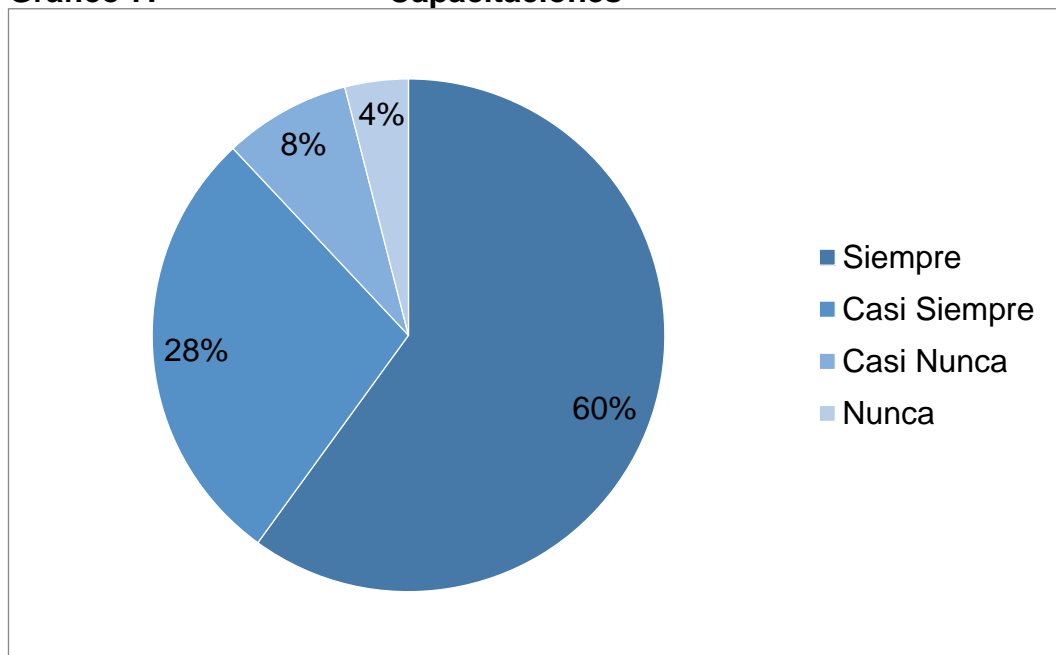
7. ¿Cree usted que deberían recibir capacitaciones?

Tabla 11. Capacitaciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	60%
Casi Siempre	7	28%
Casi Nunca	2	8%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 7. Capacitaciones



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayoría de los encuestados dicen que siempre es necesario recibir capacitaciones eso les ayuda tanto a ellos como a la empresa una retroalimentación de todo y adicional tener el personal adecuado para la empresa ya que puede cumplir con sus objetivos y metas con el fin de ganar mayor productividad.

8. ¿Qué tan satisfecho está en su puesto de trabajo?

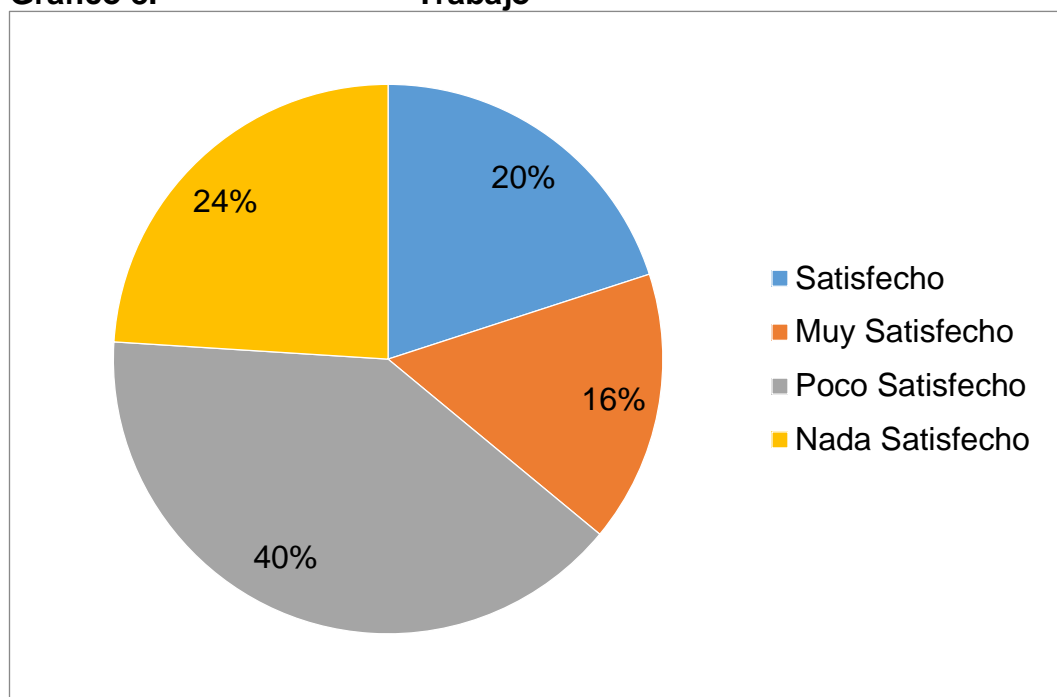
Tabla 12.

Trabajo		
Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	5	20%
Muy Satisfecho	4	16%
Poco Satisfecho	10	40%
Nada Satisfecho	6	24%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 8.

Trabajo



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayor parte de las personas dijeron que se encuentran poco satisfechos debido a la mala comunicación interna entre empleados y altos rangos, lo que conlleva una pésima relación entre compañeros generando un mal ambiente laboral.

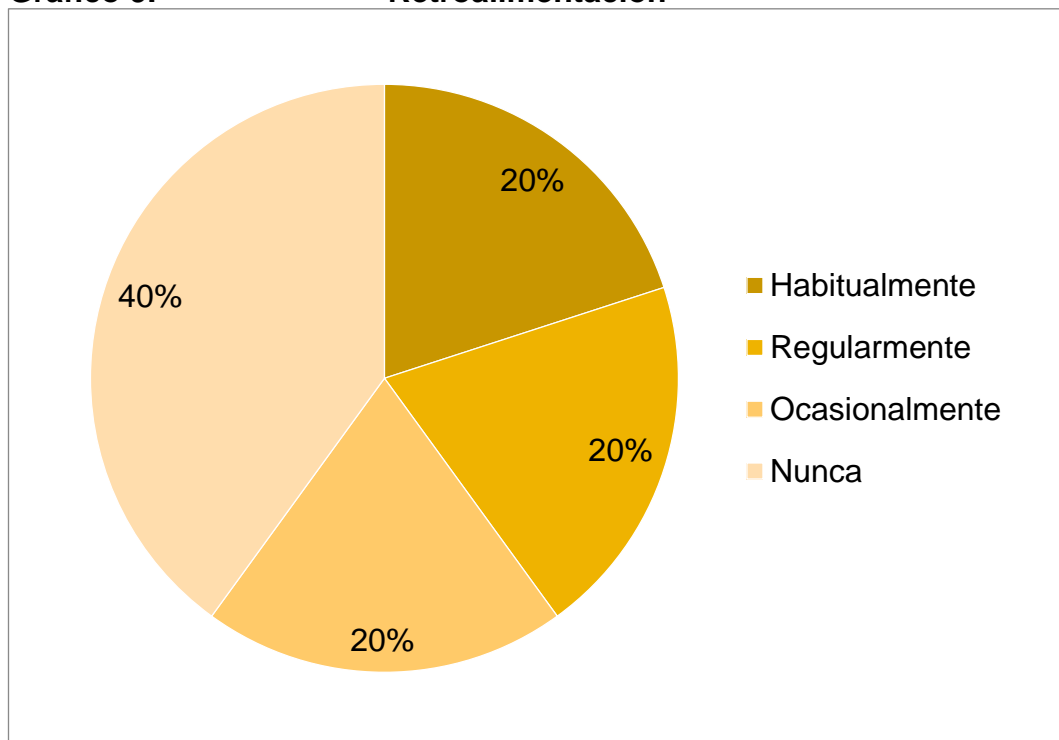
9. ¿El personal en general recibe capacitaciones como retroalimentación?

Tabla 13. Retroalimentación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Habitualmente	5	20%
Regularmente	5	20%
Ocasionalmente	5	20%
Nunca	10	40%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 9. Retroalimentación



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

La mayoría de los encuestados dicen que nunca reciben capacitaciones lo cual se ve reflejado día a día ya que muchas veces las tareas no son adecuadas y mucho menos entregadas en el momento oportuno.

10. ¿Considera usted que es recomendable proponer un plan de capacitación en los procesos de la entrevista y selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil?

Tabla 14.

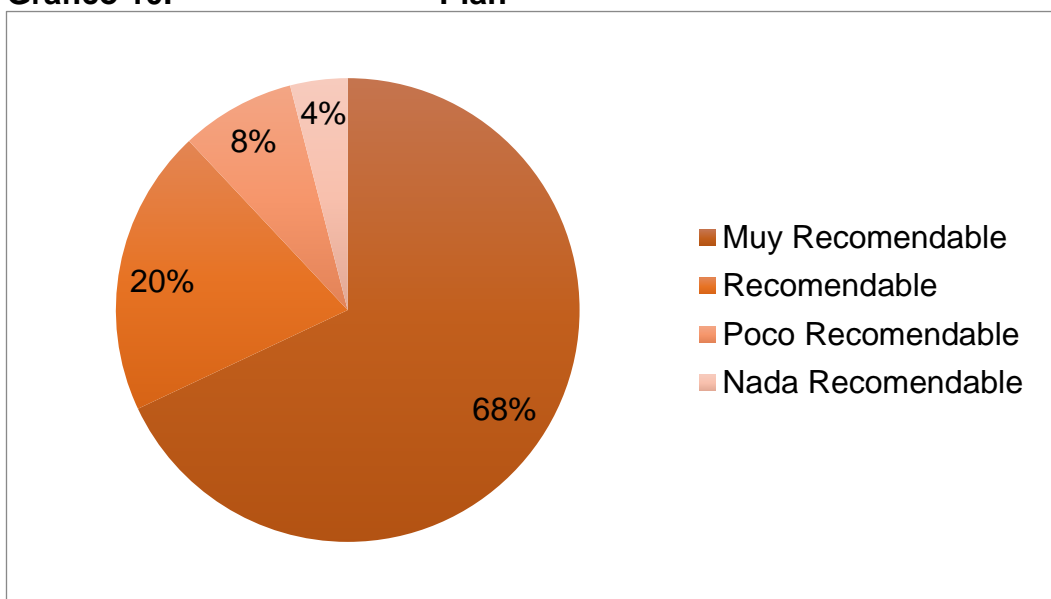
Plan

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Recomendable	17	68%
Recomendable	5	20%
Poco Recomendable	2	8%
Nada Recomendable	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Gráfico 10.

Plan



Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Varios de los encuestados dicen si es muy recomendable porque a través del plan de capacitación se podrán mejorar falencias al momento de realizar la entrevista y así se evitaran retrasos en el cumplimiento de los objetivos y la disminución de productividad.

El siguiente instrumento fue realizado el 25 de Junio del 2018.

Formulario de entrevista

1. ¿Al momento que usted fue entrevistado antes de la contratación que procedimientos fueron realizados?

Vicepresidente : La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil opta por procedimientos como la entrevista ya que requiere obtener buenos resultados realizando procesos de selección y contratación justos, para atraer candidatos potenciales de ocupar los cargos dentro de la organización.

Área Administrativa: La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil al momento de la selección del personal se utilizó el formato de la entrevista.

2. ¿Cree usted que fueron los más adecuados?

Vicepresidente : Si porque a través de ellos se pueden establecer el comportamiento de los postulantes el objetivo es conocer si la personalidad del aspirante se asemeja al perfil de la vacante.

Área Administrativa: Si fueron los más adecuados pero deberían de utilizar otros instrumentos.

3. ¿Cómo se relacionó usted, con el reclutador al momento de ser entrevistado?

Vicepresidente : La relación fue espontánea las preguntas fueron adecuadas para la recopilación de los datos.

Área Administrativa: Me sentí cómodo al momento de realizar la entrevista.

4. ¿El reclutador al momento de realizar la entrevista le explico detalladamente sobre el puesto vacante que la empresa ofrecía?

Vicepresidente : Si el reclutador fue cuidadoso y detalló lo mínimo sobre el puesto que ofreció la empresa.

Área Administrativa: Si pero muchas veces he realizado tareas que no me competen del formato solicitante.

5. ¿Cree usted que la empresa debería desarrollar un plan de capacitación en la elaboración de entrevistas al momento de seleccionar

el personal?

Vicepresidente : La Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil ya que cuenta con un formato de entrevista per siempre es buena o no esta demás aplicar, desarrollar un nuevo plan para la mejora de la empresa.

Área Administrativa: Si porque nos servirían como retroalimentación.

Interpretación de las preguntas

1. ¿Al momento que usted fue entrevistado antes de la contratación que procedimientos fueron utilizados?

Los entrevistados expresan que los procedimientos utilizados fue la entrevista y a su vez cubre todo los datos que la empresa necesita del solicitante.

2. ¿Cree usted que fueron los más adecuados?

Ambos entrevistados concluyen que la entrevista es la más adecuada ya que contiene información completa sobre los solicitantes que termina para el puesto de trabajo.

3. ¿Cómo se relacionó usted, con el reclutador al momento de ser entrevistado?

Los entrevistados expresaron que se sintieron cómodos al momento de solicitar la vacante.

4. ¿El reclutador al momento de realizar la entrevista le explico detalladamente sobre el puesto vacante que la empresa ofrecía?

Los dos entrevistados manifestaron que fueron explícitos al ser detallado el perfil del puesto aunque uno dijo no estar conforme con las tareas a veces impuestas ya que no se asemeja a su perfil.

5. ¿Cree usted que la empresa debería desarrollar un plan de capacitación en la elaboración de entrevistas al momento de seleccionar el personal?

Los entrevistados opinaron que si eta bien desarrollar un plan de capacitación porque ayudara a la empresa a tener menos rotación del personal.

Plan de Mejora

Objetivo: Diseñar plan de mejora en elaboración de entrevistas y capacitación al personal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Tabla 15. Propósito

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Propuesta técnica de elaboración de entrevista.	Así el entrevistador podrá reunir datos esenciales y preguntas adicionales.	Estará diseñado en fases para realizar la entrevista donde se medirá el conocimiento y destrezas de los postulados.	Una vez que los directivos hayan analizado la propuesta se pondrá en práctica.	Personal de la directiva Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.	En la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.
Capacitaciones al personal encargado de contratación del personal en la	Será clave para poder contratar personal idóneo y estar al día con las nuevas técnicas	Se dará capacitación en técnica de entrevista al personal	Se realizará capacitaciones una vez al mes en la sala de junta de la Sociedad de	Personal del área administrativa de la sociedad quien es el encargado de realizar la	En la sala de juntas de la Sociedad de Comerciantes Minoristas

Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.	que se aplique para seleccionar personal capacitado para que pertenezca a la empresa.	encargado de la selección. En la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.	Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.	selección personal.	del "General Franco" de Guayaquil.
Seguimiento y control.	Todos los procedimientos deben ser controlados y evaluados para la verificación de la correcta ejecución de las actividades antes mencionadas.	El vicepresidente se encargará de controlar el plan y se podrá evaluar si ha dado resultado y si existen mejoras en los procedimientos.	Permanente.	Vicepresidente	En la Sociedad de Comerciantes "General Franco" de Guayaquil.

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Propuesta Capacitación

Objetivo: Capacitar al personal administrativo en el uso y aplicación de la técnica de entrevista.

Tabla 16. Propuesta

Temas	Facilitadores	Tiempo Hora	Materiales	Lugar
--El método y la técnica de la entrevista -Misión y visión de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil -Aplicación de la técnica por fases -Responsabilidades compartidas y trabajo en equipo	Psic. Jorge Escobar Ing. José Méndez Psic. Jorge Escobar	Junio 10:00 am hasta 12:00 Julio 10:00 am hasta 12:00	Proyector Computadora Pendrive Pantalla Bolígrafos Carpetas Banner Trípticos	Sala de juntas de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

Cronograma

N°	TIEMPO ACTIVIDADES	2018														
		MAYO				JUNIO					JULIO					
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Propuesta Técnica de Elaboración de Entrevista	■	■	■	■											
2	Capacitaciones al Personal					■					■					
3	Seguimiento y Control						■	■	■	■	■	■	■	■	■	

Tabla 17. Presupuesto

Ingresos	Cantidad
Área Administrativa	\$510,00
Total	\$510,00

Egresos	Cantidad
Propuesta Técnica de Elaboración de Entrevista <ul style="list-style-type: none"> • Laptop • internet • Suministros (Folletos) 	\$100,00
Capacitaciones al Personal <ul style="list-style-type: none"> • Facilitador \$200,00 • Break \$110,00 • Suministros (Bolígrafos y carpetas) \$25,00 • Banners y Trípticos. \$75,00 	\$410,00
Seguimiento y Control	\$0,00
Total	\$510,00

Elaborado por: Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

El capital viene de los ingresos de la empresa, en la que se asemeja con los egresos para dar paso a la inversión que se va a realizar.

Conclusiones

- Se realizó la fundamentación teórica del capítulo dos investigando la procedencia de la problemática sustentando y referenciando las variables que permitió conocer datos para el proceso.
- Se caracterizó la selección del personal de la empresa por los conocimientos y preparación de la empresa y se llegó a la conclusión que varios empleados no conocen las actividades que tienen que realizar.
- Se elaboró una propuesta técnica de entrevista con actividades que servirán para la correcta selección del personal al momento de realizar las entrevistas.
- Aplicación de nuevas técnicas e instrumentó al momento de ser entrevistado.
- No se recopila toda la información necesaria que requiera la empresa al instante de seleccionar el personal.
- La pésima elección al momento que se contrata el personal provoca ineficiencia.
- Retrasos al momento de entregar trabajos designados a sus empleados.
- La insuficiencia de motivación influye en el desempeño en sus trabajadores en la actualidad.

Recomendaciones

- Revisión de los procesos y técnicas que se llevan a cabo en la asociación de comerciantes al momento de realizar la entrevista.
- Ejercitación de otros instrumentos al momento de seleccionar el personal.
- Elaboración de mejoras en los formatos de entrevista con más preguntas abiertas que se pueden utilizar para conocer las necesidades de los entrevistados.
- Capacitación de los trabajadores constantemente para que se sientan motivados en su lugar de trabajo.
- Seguimiento a las actividades en práctico, del plan de entrevista para la correcta selección del personal.
- Elaboración de encuesta mínimo mensualmente para conocer como el personal se encuentra en su ambiente laboral

Bibliografía

- Acevedo Ibáñez, A. (1998). *El proceso de la entrevista: conceptos y modales*. México: Limusa.
- Alles , M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Argentina: Granica S.A.
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: CASLON, S.L.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Venezuela: Episteme.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Eumed.net.
- Baque Quimi, C. N., & Santana Chele , M. J. (2014). *Diseño y desarrollo del proceso de selección de gestión de talento humano por competencias en la compañía LOGIRAN S.A*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Cabezas Vélez, P. Y., Castillo Monserrate , S. K., & Castillo Quiñonez, Y. K. (2013). *Análisis del proceso de selección de personal para optimizar el desarrollo en la exportadora bananera TRUISFRUIT S.A para el año 2013*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Cárdenas, P. (24 de Mayo del 2016). Laboratorios de recursos humanos. *Obtenido de laboratorios de recursos humanos*, www.hrlab.es/historia-de-una-entrevista-de-trabajo.htm.
- Cauas, D. (2015). *Elementos para la elaboración y ejecución de un proyecto de investigación*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill Interamericana .

- Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Española, R. A. (Diciembre de 2018). Obtenido de dle.rae.es/?w=diccionario
- Espinoza López, R. E., & Tigse Tapia, S. D. (2012). *Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la universidad politécnica salesiana sede Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito.
- F. Stoner, J., Freeman, R., & Gilber, JR, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación .
- Galindo, L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Printed in México.
- Latorre, A., Rincón, D., & Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Barcelona: Experiencia S.L.
- López, C. (2002). *Persona y profesión: Procedimientos y técnicas de selección y orientación*. Madrid: TEA.
- Lozano Espinoza, S. M. (2017). *Propuesta para mejorar el proceso de selección y contratación del personal operativo de la empresa SOLUAQUA S.A.* Guayaquil: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Marín, C. (2003). *Manual de periodismo*. México: Printed in México.
- Mejía Coronel, A. D. (2014). *Elaboración del manual de selección de personal administrativo de la universidad de Cuenca en el periodo Enero-Diciembre 2014*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca .
- Mondy, W., & Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

- Muñoz Garzón, R. (2009). *Proceso de reclutamiento y selección: Caso de estudio AIESEC*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Murillo Tulmo, P. C. (2015). *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MERCAMAXX del cantón Los Baños, Provincia de Pichincha*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Naranjo Grandes, F. P., & Amador Jaime, G. T. (2013). *Elaboración de un manual de procesos de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral y financiero de la empresa plásticos Reyes Moya C.A.* Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Puchol, L. (2010). *De la entrevista de trabajo*. España: Diaz de Santos.
- Sierra, R. (2013). *Técnicas de Investigación*. España: Paraninfo.
- Stoetzel, J., & Girard, A. (1973). *Las encuestas de opinión pública*. España: Centro de investigaciones sociológicas.
- Tamayo , M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Urdiales Arévalo, S. (2015). *Elaboración de una propuesta de implementación de los subsistemas de selección de personal, clima laboral en la empresa raster en el período Octubre 2014 - Marzo 2015*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Zambrano, S. (2 de Junio del 2017). Metro Ecuador. *Obtenido de metro Ecuador*, www.metroecuador.com.ec/ec/estilo-vida/2017/06/01/responder-la-pregunta-tramposa-una-entrevista-laboral.html.
- https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Trabajo-PDF.pdf

www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26.OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf

Aneexos

Anexo 1

Logotipo de la empresa y edificio



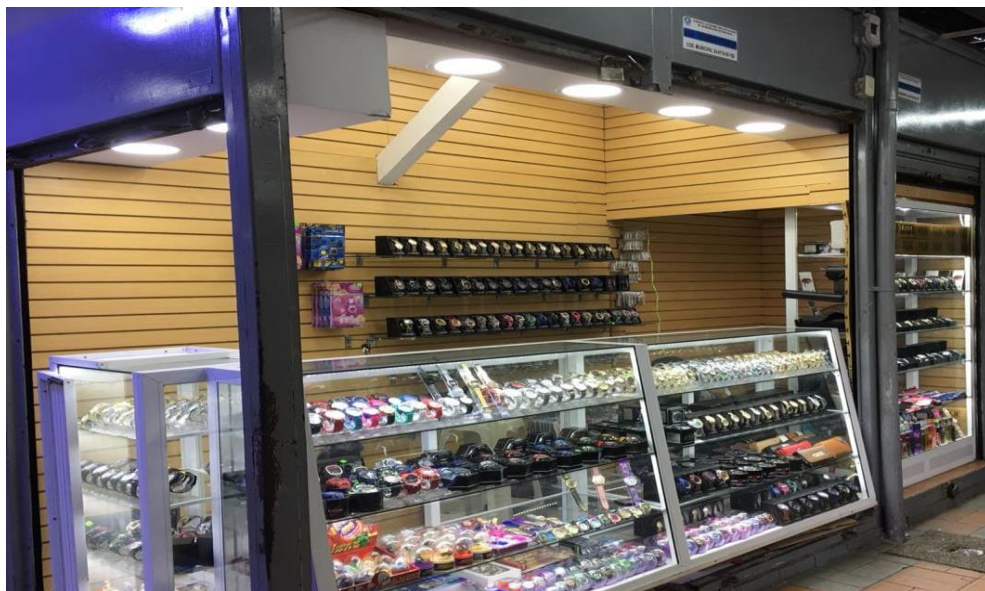
La empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil ubicada en el Malecón 2300 y General Franco de la ciudad de Guayaquil.

Anexo 2

Infraestructura de la oficina y módulos



Personal trabajando



Uno de los módulos de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Anexo 3

Carta de la institución

Guayaquil, 24 de Junio del 2018

Señores
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
Ciudad

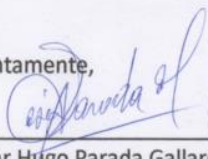
De nuestras consideraciones:

César Hugo Parada Gallardo, en mi calidad de administrador de la Empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil tengo a bien dirigirme a Ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada Leonela Alejandra Aráuz Chévez, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0931483382, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA CAPACITACIÓN EN ELABORACIÓN DE ENTREVISTAS PARA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA SOCIEDAD DE COMERCIANTES MINORISTAS "GENERAL FRANCO" DE GUAYAQUIL**, cuya finalidad permitirá mejorar el nivel productivo de la empresa.

Es todo cuando puedo informar en honor a la verdad, al mismo tiempo que autorizo a la estudiante egresada darle el uso que estime conveniente al presente.

Atentamente,


César Hugo Parada Gallardo
Ruc: 0991317392001
Administrador



Anexo 4

Formulario de entrevista

Objetivo: Mejorar la aplicación de los procesos al momento de realizar la entrevista para la selección del personal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Hora de Inicio: _____

Hora de Finalización: _____

Fecha: _____

Lugar de la Entrevista: _____

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo: _____

Preguntas de la Entrevista

1. ¿Al momento que usted fue entrevistado antes de la contratación que procedimientos fueron utilizados?
2. ¿Cree usted que fueron los más adecuados?
3. ¿Cómo se relacionó usted, con el reclutador al momento de ser entrevistado?
4. ¿El reclutador al momento de realizar la entrevista le explico detalladamente sobre el puesto vacante que la empresa ofrecía?
5. ¿Cree usted que la empresa debería desarrollar un plan de capacitación en la elaboración de entrevistas al momento de seleccionar el personal?

Anexo 5
Carta de Presentación

Guayaquil, 25 de Junio del 2018

Señores

**SOCIEDAD DE COMERCIANTES MINORISTAS "GENERAL FRANCO"
DE GUAYAQUIL**

Ciudad

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, soy estudiante del Itb Carrera Tecnología en Administración de Empresa, a través de esta carta solicito permiso para poder aplicar un proyecto de investigación que debe ser adaptado en una empresa, la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil cumple con lo requerido, donde se realizará encuesta a los empleados de la misma, con el objetivo de realizar mejoras en la elaboración de la entrevista para la selección del personal, el cual se llevará a cabo el 25 de junio del 2018 a las 9H00 en la sala de reunión de las Instalaciones de su empresa.

De antemano quedo agradecida del requerimiento solicitado.

Atte.

Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

C.C. 0931483382

Anexo 6

Instrucciones para el cuestionario

Objetivo: Mejorar la aplicación de los procesos al momento de realizar la encuesta para la selección del personal de la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil.

Hora de Inicio: _____

Hora de Finalización: _____

Fecha: _____

Nombre del Encuestador: _____

Lugar de la Encuesta: _____

1. Responda con bolígrafo negro o azul
2. Lea detenidamente cada pregunta.
3. Responda según su criterio
4. Marque con una "x" la respuesta correcta.
5. Gracias por su tiempo.

Anexo 7

CUESTIONARIO

Marque con una (X) la opción que usted crea conveniente

1. ¿Se realizan entrevistas en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil al momento de seleccionar su personal?

- **Siempre**
- **Casi Siempre**
- **Casi Nunca**
- **nunca**

2. ¿Cree usted que el proceso de entrevista que se realizan en la Sociedad de comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil para seleccionar su personal es adecuado?

- **Adecuado**
- **No Adecuado**
- **Poco Adecuado**
- **Malo**

3. ¿Estima usted que el proceso de selección que realiza la empresa permite lograr sus objetivos?

- **Siempre**
- **Casi Siempre**
- **Casi Nunca**
- **Nunca**

4. ¿Qué medios son utilizados para el reclutamiento y selección del personal?

- **Anuncios de Prensa**
- **Solicitud Espontánea**
- **Internet**
- **Otros**

5. ¿Al momento de ser entrevistado, cree usted que las técnicas para recopilar información fueron favorables?

- **Muy Favorable**
- **Favorable**
- **Poco Favorable**
- **Nada Favorable**

6. ¿Cree usted que la persona encargada de realizar la entrevista y proceso de selección está capacitada?

- **Excelente**
- **Bueno**
- **Malo**
- **Regular**

7. ¿Cree usted que deberían reducir capacitaciones?

- **Siempre**
- **Casi Siempre**
- **Casi Nunca**
- **Nunca**

8. ¿Qué tan satisfecho está en su puesto de trabajo?

- **Satisfecho**
- **Muy Satisfecho**
- **Poco Satisfecho**
- **Nada Satisfecho**

9. ¿El personal en general recibe capacitaciones como retroalimentación?

- **Habitualmente**
- **Regularmente**
- **Ocasionalmente**
- **Nunca**

10. ¿Considera usted que es recomendable proponer un plan de capacitación en los procesos de la entrevista y selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil?

- **Muy Recomendable**
- **Recomendable**
- **Poco Recomendable**
- **Nada Recomendable**

Anexo 8
Carta de Despedida

Guayaquil, 25 de junio del 2018

Señores

**SOCIEDAD DE COMERCIANTES MINORISTAS "GENERAL FRANCO"
DE GUAYAQUIL**

Ciudad

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted a través de la presente para agradecerles por permitir la aplicación del proyecto de investigación en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, de la cual se pudo obtener datos relevantes para dar solución a la problemática detectada.

Le manifiesto mi agradecimiento y gratitud por brindarme esta oportunidad de realizar mi proyecto.

Atte.

Leonela Alejandra Aráuz Chévez.

C.C. 0931483382

Anexo 9

Propuesta del Formato de Entrevista para la Empresa

**FORMULARIO DE LA PROPUESTA EN LA ELABORACIÓN DE ENTREVISTA
PARA LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA SOCIEDADA DE
COMERCIANTES MINORISTAS "GENERAL FRANCO" DE GUAYAQUIL
FASE 1**

DATOS GENERALES:

FECHA: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____

1. DATOS PERSONALES APELLIDOS

APELLIDOS: _____ NOMBRES: _____

SEXO: _____ TELÉFONO: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____ LUGAR DONDE RESIDE: _____

ESTADO CIVIL: _____ CARGO QUE ASPIRA: _____

2. FORMACIÓN ACADÉMICA DEL POSTULANTE

FORMACIÓN TÉCNICA _____ FORMACIÓN TECNOLÓGÍA _____
FORMACIÓN UNIVERSITARIA _____

ESPECIALIZACIÓN _____ MAESTRÍA _____ DOCTORADO _____

En el curriculum se adjunta copias de diplomas **Sí** _____ **No** _____

Presenta formación en manejos de Word/Excel **Sí** _____ **No** _____

No presenta título, pero tiene conocimiento en Word/Excel **Sí** _____ **No** _____

3. EXPERIENCIA PROFESIONAL DEL POSTULANTE

PRESENTA EXPERIENCIA EL POSTULANTE

LA EXPERIENCIA ES INFERIOR A 1 AÑO SUPERIOR A 2 AÑOS _____
SI _____ NO _____

3 AÑOS _____ 4 AÑOS _____

TAREAS/CARGOS QUE DESEMPEÑABA EN SU ANTERIOR TRABAJO:

LOGROS OBTENIDOS EN SU ANTERIOR TRABAJO:

Administrativo Responsable

FASE 2
PREGUNTAS NIVEL 2

1. ¿Por qué desea trabajar con nosotros?

2. ¿Qué conoce usted sobre la empresa?

3. ¿Conoce usted alguien que trabaja con nosotros?

4. ¿Cuánto tiempo estima trabajar con nosotros, si es seleccionado y contratado?

5. Explíqueme ¿Por qué cree usted que deberíamos contratarlo?

6. ¿Qué remuneración desea obtener?

7. ¿Qué es más importante para usted el dinero o el trabajo?

8. ¿Ha sido despedido de algún trabajo?

9. ¿Cuál diría que es su punto más fuerte?

10. ¿Considera usted que trabaja bien bajo presión?

11. ¿Tiene usted alguna pregunta o duda?

OBSERVACIONES GENERALES:

RESULTADO DE LA ENTREVISTA:

El postulante al cargo _____ ha cumplido con los requerimientos y lineamientos que la empresa requiere para ser seleccionado y contratado al momento.

Revisado y aprobado por

Administrativo Responsable

Autorizado por

Vicepresidente



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICADO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta capacitación en elaboración de entrevistas para selección del personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tiene el desconocimiento en la elaboración de entrevistas, al momento de realizar la selección del personal de la empresa Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil, ubicada en el sector de la bahía, de la ciudad de Guayaquil, en el periodo del 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Leonela Aráuz Ch.
Egresada:

Simón
Tutor:

Aráuz Chávez Leonela Alejandra PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSURA DE ACEPTACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Aráuz Chávez Leonela Alejandra** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta Capacitación en Elaboración de Entrevistas para Selección del Personal en la Sociedad de Comerciantes Minoristas "General Franco" de Guayaquil** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo 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*.

Aráuz Chávez Leonela Alejandra

Nombres y Apellidos de Autora

No. De cédula: 093148338-2

Leonela Aráuz Ch.

Firma





Factura: 001-002-000052187

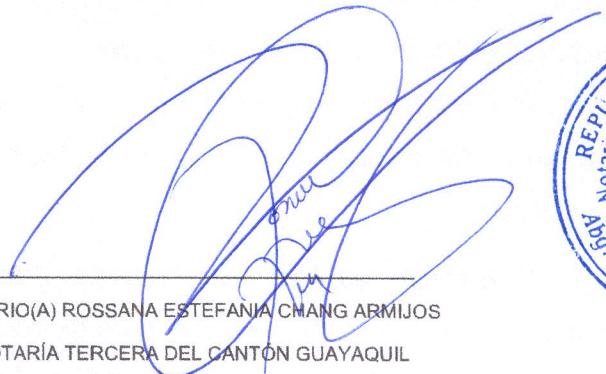


20180901003D00841

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901003D00841

Ante mí, NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) LEONELA ALEJANDRA ARAUZ CHEVEZ portador(a) de CÉDULA 0931483382 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) 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 en GUAYAQUIL, a 2 DE AGOSTO DEL 2018, (14:51).

Leonela Arauz Ch.
LEONELA ALEJANDRA ARAUZ CHEVEZ
CÉDULA: 0931483382



NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

No. **093148338-2**

CEDULA DE
CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
**ARAUZ CHEVEZ
 LEONELA ALEJANORA**
 LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
 GUAYAQUIL
 BOLIVAR /SAGRARIO/**
 FECHA DE NACIMIENTO **1997-02-13**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCCION **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACION **ESTUDIANTE** E3333V2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
XXXX XXXX

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
ARAUZ CHEVEZ IRLANDA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
 2015-11-24**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-11-24

000005122


 Leonela Arauz Ch






Doy FE Que es igual copia
 a su original que se ha
 exhibido ante mi

Guayaquil

Abg. Rossana Chang Armijos
 NOTARIA



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Leonela Araúz Ch

Número único de identificación: 0931483382

Nombres del ciudadano: ARAUZ CHEVEZ LEONELA ALEJANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 13 DE FEBRERO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: No Registra

Nombres de la madre: ARAUZ CHEVEZ IRLANDA

Fecha de expedición: 24 DE NOVIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 185-142-95340



185-142-95340

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0931483382

Nombre: ARAUZ CHEVEZ LEONELA ALEJANDRA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información



Información certificada a la fecha: 2 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 180-142-95347



180-142-95347



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akotep.

Nombres y Apellidos del Colaborador
CGESCIT

Luis Alberto Akotep.

Firma