



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de
Licenciado en Ciencias de la Educación Mención: Psicólogo Industrial**

TEMA:

“Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial
Yolanda Salazar Cía. Ltda.”

AUTOR: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

TUTOR: Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

Ambato-Ecuador

2022-2023

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

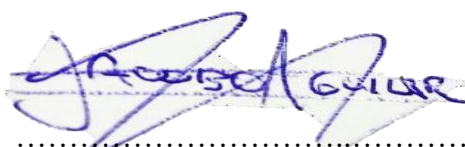
Yo, Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg., en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “**Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.**”, desarrollado por el estudiante Jacobo Rafael Aguilar Zurita , considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentario, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.
C.C.1804469185
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora, con el tema: **“Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”**, quien, basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Jacobo Rafael Aguilar Zurita

C.C: 180463366-5

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”**, presentado por el señor Jacobo Rafael Aguilar Zurita , Egresado de la carrera de Psicología industrial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

.....
Ing. María José Mayorga Ases Mg.

C.C: 1804282974-0

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

.....
Mg. Luis Rafael Tello Vasco

C.C: 180140514-1

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

“Las palabras tienen un poder mágico.
Pueden traer la mayor felicidad o la más profunda desesperación;
pueden transferir conocimiento de maestro a alumno;
las palabras permiten al orador influir en su audiencia y dictar sus decisiones.
Las palabras son capaces de despertar las emociones más fuertes
e impulsar las acciones de todos los hombres”
Sigmund Freud

Aunque muchas veces se nos ha presentado adversidades en nuestro camino, disputas, siempre estando en una batalla por cualquier cuestión, pero siempre llegaron momentos donde la lucha culminaba y nos unimos en una sola persona para poder alcanzar todos nuestros objetivos, nuestros triunfos, gracias no sólo por ser parte fundamental de este gran logro, sino también por todos aquellos momentos que vivimos y lo seguimos viviendo, te quiero hermano.

Jacobo Rafael Aguilar Zurita

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero extender mi agradecimiento a quienes hicieron posible alcanzar esta meta, aquellos que junto a mi caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza.

Mi más profunda gratitud para mi madre, mi ángel, mi luz, mi pilar la cual me ha inculcado que para todo momento debemos mantener la fortaleza, la perseverancia en nuestra mente y corazón, estoy tan agradecido con ella por su infinito amor, me ha ayudado y jamás desamparado; y aunque a veces no entiendo por qué no estás conmigo, sé que en lo más alto de cielo están los ángeles regocijos por tu alma noble y bondadosa, te amo madre

Jacobo Rafael Aguilar Zurita

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPITULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1. Antecedentes Investigativos.....	1
1.2. Marco teórico	7
1.3. Objetivos (Descripción del cumplimiento de objetivos).....	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	19
METODOLOGÍA	19
2.1. Materiales	19
2.1.1. Recursos	19
2.2. Método	20
2.2.2. Técnica aplicada en la recolección de información	24
Encuesta	24
Cuestionarios estructurados validados	24

Trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.	24
2.2.3. Instrumentos utilizados para la recolección de información	24
2.3. Población y muestra	26
2.4. Recolección y procesamiento de la información.....	27
2.4.1. Recolección de la información.....	27
2.4.2. Procesamiento y análisis de la información	27
CAPÍTULO III.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
3.1. Análisis de fiabilidad.....	28
3.2. Análisis y discusión de resultados.....	32
3.3. Discusión de los resultados	52
3.4. Objetivo específico 3. Correlacionar las variables de estudio a través de un método estadístico.....	53
3.4.1. Verificación de la hipótesis	53
3.5. Modo de validación de hipótesis.....	54
CAPÍTULO IV	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
4.1. Conclusiones	57
4.1. Recomendaciones.....	58
Referencias Bibliográficas	59
Anexo 1. Reporte Urkund	69
Anexo 2. Encuesta aplicada a los integrantes del departamento de Gestión de Talento Humano del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda. (Reclutamiento, selección)	70
Anexo 3. Encuesta aplicada a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda. (Evaluación de desempeño)	71
Anexo 4. Aplicación de la encuesta a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.	72
Anexo 5. Propuesta manual de reclutamiento y selección de personal.....	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Recursos para la investigación	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente: Selección de personal	22
Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral.....	23
Tabla 4. Técnicas e instrumentos	24
Tabla 5. Escala valorativa de las alternativas de respuesta	25
Tabla 6. Población y muestra	26
Tabla 7. Confiabilidad de consistencia interna	29
Tabla 8. Confiabilidad de consistencia interna selección y reclutamiento del personal	29
Tabla 9. Confiabilidad de consistencia interna selección y reclutamiento del personal	30
Tabla 10. Confiabilidad de consistencia interna evaluacion del desempeño laboral.	30
Tabla 11. Confiabilidad de consistencia interna , evaluacion del desempeño laboral	31
Tabla 12. Evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos.....	32
Tabla 13. El contrato cubre las expectativas de los futuros colaboradores.....	33
Tabla 14. Debe considerarse la ética Humana y profesional para la decisión final ...	34
Tabla 13. El candidato posee las competencias para realizar las actividades	35
Tabla 14. Experiencia en contratar personal según el perfil de puesto	36
Tabla 15. Evaluación de las competencias de cada perfil del candidato.....	37
Tabla 18. Evaluación de la capacidad de manejo de conflictos	38
Tabla 17. Tolerancia en el trabajo bajo presión	39
Tabla 18. Capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo.....	40
Tabla 19. Programas de capacitaciones semestrales	41
Tabla 20. El liderazgo es parte del trabajo en equipo	42
Tabla 21. Los conflictos son manejados adecuadamente.....	43
Tabla 22. Las funciones que desempeña son parte de su experiencia.....	44
Tabla 23. Creatividad e innovación	45
Tabla 24. Se programan tiempos al inicio de cada actividad	46
Tabla 25. Se realizan las labores en el tiempo previsto	47
Tabla 26. Se cumplen los objetivos en el área de trabajo	48
Tabla 27. Desarrollo de las actividades designadas con calidad.....	49

Tabla 28. Ambiente de trabajo adecuado	50
Tabla 29. Reconocimiento por el buen desempeño.....	51
Tabla 32. Correlación de Pearson entre el reclutamiento - selección de personal y evaluación del desempeño.....	55
Tabla 31. Resumen prueba de hipótesis	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos	32
Figura 2. El contrato cubre las expectativas de los futuros colaboradores	33
Figura 3. Debe considerarse la ética Humana y profesional para la decisión final....	34
Figura 4. El candidato posee las competencias para realizar las actividades.....	35
Figura 5. Experiencia en contratar personal según el perfil de puesto.....	36
Figura 6. Evaluación de las competencias de cada perfil del candidato	37
Figura 7. Evaluación de la capacidad de manejo de conflictos.....	38
Figura 8. Evaluación de la tolerancia en el trabajo bajo presión.....	39
Figura 9. Capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo	40
Figura 10. Programas de capacitaciones semestrales.....	41
Figura 11. El liderazgo es parte del trabajo en equipo	42
Figura 12. Los conflictos son manejados adecuadamente	43
Figura 13. Las funciones que desempeña son parte de su experiencia	44
Figura 14. Creatividad e innovación	45
Figura 15. Se programan tiempos al inicio de cada actividad.....	46
Figura 16. Se realizan las labores en el tiempo previsto	47
Figura 17. Se cumplen los objetivos en el área de trabajo	48
Figura 18. Desarrollo de las actividades designadas con calidad	49
Figura 19. Ambiente de trabajo adecuado.....	50
Figura 20. Reconocimiento por el buen desempeño	51

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: “Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”

Autor: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Tutor: Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene por objetivo analizar el reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”; componentes que al no ser fortalecidos han generado insatisfacción del personal por el puesto o cargo debido a la falta de motivación de los líderes empresariales. La metodología aplicada integra el enfoque cualitativo y cuantitativo, una modalidad bibliográfica documental, y de campo, mientras los niveles fue el descriptivo, diseño no experimental correlacional simple; la muestra quedó conformada por 50 trabajadores se utilizó dos cuestionarios propuestos por Ramírez en el trabajo efectuado en la Universidad César Vallejo del país español la validez de contenido y confiabilidad de 0,887 y 0,925 por instrumento; para procesar los resultados se usó el software estadístico SPSS V26. Los datos obtenidos fueron sistematizados y comprobados por el método de Pearson, que presentando un 95% de significancia y un margen de error del 5%, permitió comprobar la hipótesis que hace referencia a la relación entre el reclutamiento y selección de personal y la evaluación del desempeño. Se concluye que, para minimizar la incertidumbre, es preciso fortalecer la descripción del puesto de trabajo, de esta forma se asegurará la contratación e inserción; además, la capacitación a los nuevos empleados fortalecerá el cumplimiento de sus funciones, es significativo evitar la insatisfacción a través de incentivos mejoren el clima general del grupo, pretendiendo aumentar la eficiencia y productividad.

Descriptor: eficiencia, evaluación de desempeño, productividad, reclutamiento, selección de personal.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
PSYCHOPEDAGOGY CAREER
FACE-TO-FACE MODALITY

THEME: “Recruitment, selection of personnel and performance evaluation in Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”

Author: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Tutor: Ing. Rommel Santiago Velastegui Hernández, Mg.

ABSTRACT

The objective of this work is to analyze the recruitment, selection of personnel and performance evaluation in the Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”; components that, by not being strengthened, have generated staff dissatisfaction for the position or position due to the lack of motivation of business leaders. The applied methodology integrates the qualitative and quantitative approach, a documentary bibliographic modality, and field, while the levels were the descriptive, simple correlational non-experimental design; The sample was made up of 50 workers. Two questionnaires proposed by Ramírez were used in the work carried out at the César Vallejo University in the Spanish country, the content validity and reliability of 0.887 and 0.925 per instrument; to process the results, the statistical software SPSS V26 was used. The data obtained were systematized and verified by the Pearson method, which, presenting 95% significance and a margin of error of 5%, allowed us to verify the hypothesis that refers to the relationship between the recruitment and selection of personnel and the evaluation of the performance. It is concluded that, in order to minimize uncertainty, it is necessary to strengthen the job description, in this way hiring and insertion will be ensured; In addition, the training of new employees will strengthen the fulfillment of their functions. It is important to avoid dissatisfaction through incentives that improve the general climate of the group, aiming to increase efficiency and productivity.

Descriptors: efficiency, performance evaluation, productivity, recruitment, personnel selection

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes Investigativos

Esta sección se efectuó una revisión de literatura que relaciona las variables reclutamiento, selección de personal y desempeño laboral; incluye los criterios de varios autores e investigadores nacionales e internacionales; se realizó la búsqueda de información en los repositorios Google Scholar (académico), Ebook y (revistas, y trabajos finales de Postgrado). Para dar realce a la presente investigación, se mencionan como relevantes los siguientes:

Contextualización

El reclutamiento y selección de personal se caracteriza por ser un proceso mediante el cual las empresas contratan el talento humano para desempeñar funciones en un puesto o cargo establecido, la finalidad es alcanzar la competitividad, el cumplimiento de objetivos y principios estratégicos para mejorar el desempeño laboral y lograr el éxito corporativo.

Siendo uno de los procesos de mayor trascendencia la gestión de recursos humanos en referencia en reclutamiento y selección del personal Martínez et al (2019), efectúan un estudio en el país cubano, manifiesta que uno de los procesos clave de la gestión de recursos humanos lo constituye el reclutamiento y selección del personal. Mediante el mismo, toda organización se asegura de contar con personal competente para cada puesto, en función del logro de los objetivos organizacionales. Lo anterior cobra mayor peso si se trata de seleccionar personas con capacidad para llevar a vías de hecho un proyecto de desarrollo local. El presente trabajo fue realizado en la fábrica de conservas "La Época", de la Unidad Básica de Alimentos del municipio Consolación del Sur, perteneciente a la Empresa de Pinar del Río, con el propósito de proponer un

procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. Esta entidad fue aprobada para la ejecución de un proyecto de desarrollo local, dirigido a la producción y comercialización de conservas de frutas y vegetales envasados a granel. Se utilizó el método de nivel teórico-histórico-lógico, con el apoyo de la técnica del análisis documental, fundamentalmente en el estudio de diversas tecnologías de selección del personal que sirvieron como referentes teórico-metodológicos, lo que permitió determinar sus principales aportes y limitaciones, como base para la propuesta realizada. El procedimiento propuesto está conformado por cuatro etapas y nueve pasos, los cuales en su conjunto contribuirán a la selección efectiva de personas con requisitos y potencialidades en función del desarrollo local.

La investigación efectuada en la Universidad de Lima por Mejía (2019) pretende demostrar como la implementación de una nueva práctica avanzada en el campo de recursos humanos como el modelo de gestión de personas por competencias, puede constituir un factor potenciador de las capacidades de los colaboradores, en el marco de un manejo eficaz y eficiente del recurso humano como parte de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. El modelo por competencias que se desarrolla en la investigación es la mejor práctica para efectuar la selección de personas y su evaluación posterior de desempeño. Se fundamenta la importancia de esta práctica como una herramienta efectiva para atraer y seleccionar mejores personas, como metodología para forjar capital humano en un mediano y largo plazo; así como, una forma de asegurarse que la inversión de la organización en su personal alcanzará los resultados esperados.

Según Yupanqui (2016), en el estudio que efectuó en la Universidad Nacional de Trujillo tiene como finalidad ofrecer una investigación sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal, y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa “Virgen de la Asunción de El Porvenir”. En los antecedentes de la investigación, no encontró ninguna temática relacionada directamente, pero demuestra en sus conclusiones que todo proceso relacionado con el personal si influye directamente en el desempeño laboral. Así mismo afrontamos el siguiente problema: ¿De qué manera un proceso de reclutamiento y selección de personal influye en el desempeño laboral del personal? Para determinar el problema, se reforzó en el marco teórico y utilizando diversas técnicas como entrevista dirigida

al director y encuesta al personal administrativo, docente y auxiliar. Que sirva para corroborar la hipótesis: Un proceso de reclutamiento y selección de personal influye elevando el desempeño laboral del personal. Los resultados obtenidos en la entrevista y la encuesta, concluyo: La empresa no cuenta con un área específica, ni con los profesionales calificados para el desarrollo del proceso de reclutamiento y selección, ni tampoco para realizar correctamente las evaluaciones de desempeño.

En el estudio efectuado en Bogotá por Yomayusa (2021) El reclutamiento de personal es una parte fundamental de todas las empresas, por ende, es necesario hacer un proceso de alta calidad en la contratación de personal que este altamente calificado para cumplir con cada una de sus labores. No obstante, se evidencia que, hoy en día no se aplica la ética profesional para cada etapa como: el reclutamiento, la contratación, la selección y la evaluación de los mejores candidatos; como consecuencia de lo anterior, se refleja una falta a la integridad y un alto nivel de corrupción laboral. Es importante tener en cuenta la ética profesional para cualquier tarea o actividad, en cada área laboral, ya que esto significa un alto nivel de compromiso e integridad, ya sea con los colaboradores como con la compañía, es por ello, que todo el proceso de contratación se debe hacer de una manera impecable y procurar no caer en las redes de la subjetividad y por ende favorecer a cierto grupo selecto de personas; se debe dar oportunidad justa de participación a todos los candidatos que cumplan con el perfil de la vacante de una manera muy transparente. Tiene como finalidad última mejorar la calidad de vida, la productividad y la eficacia laboral”, es decir que las compañías deben velar por el bienestar de cada trabajado y aspirante o candidato a alguna vacante dentro de la misma, para el desempeño óptimo en cada actividad o labor.

La investigación efectuada en Bucaramanga con el tema, apoyo a los procesos de selección y creación de los perfiles de cargos Gómez (2018), afirma que las empresas han visto la necesidad de mejorar la calidad de sus procesos de selección con el fin de elegir al candidato más capacitado, productivo y que reúna todos los requisitos de la vacante solicitada, es por esto que la labor del psicólogo organizacional ha tomado tanto auge en las instituciones y constantemente se trabaja en buscar elementos que faciliten el proceso de selección sin que este deje de ser eficiente, ya que este implica el 70% del trabajo realizado, una parte importante que se encontró fue el hecho de

realizar un análisis detallado de las competencias de los perfiles de cargo y como la claridad de las mismas influyen en el proceso de selección y posteriormente el desempeño y competitividad laboral del colaborador dentro de su entorno: de allí depende el éxito de la empresa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En la investigación realizada por Carranza (2016) En la Universidad de Guayaquil, en este diseño de un Sistema de Gestión de reclutamiento y selección de Recursos Humanos realizó un diagnóstico de la empresa, en el que se determinó que la misma presenta niveles bajos y medios de eficiencia en el desempeño laboral. El objeto de estudio para este trabajo de investigación es la eficiencia en el desempeño laboral del recurso humano. Para el desarrollo del mismo hemos utilizado un enfoque cualitativo y métodos de estudio descriptivo sistémico, analítico sintético e histórico lógico. Basados en el diagnóstico, se propone implementar un modelo de gestión que considera un esquema para realizar requerimiento de personal, validación del perfil y/o descripción de cargo, difusión de la oferta para ejecutar el reclutamiento y selección del recurso humano.

En la investigación efectuada por Heredia (2020), en las empresas ecuatorianas, manifiesta que las organizaciones se manejan en un medio altamente competitivo y cambiante. Por lo cual los procesos de reclutamiento y selección de talento humano en las organizaciones constituyen el pilar determinante y diferenciador de la competitividad de la empresa. La presente investigación pretende analizar la gestión de las micro, pequeña, medianas y grandes empresas en el medio ecuatoriano, en lo referente a la aplicación de los procesos de reclutamiento y selección del talento humano. Mediante la aplicación de una metodología cuantitativa y el manejo de una encuesta, que se aplicó de forma online, se enfoca en el análisis de 6 categorías fundamentales: Medios de reclutamiento, Duración de la selección, Técnicas de selección, Feedback de postulantes, Personal con discapacidad, toma de decisión. Participaron en forma voluntaria 249 reclutadores, pertenecientes a la población económicamente activa ecuatoriana, que fueron reclutadas y seleccionadas dentro del tipo de empresas antes descritas, respondiendo a criterios de inclusión-exclusión determinados para la selección de la población dentro del marco de la investigación. Los resultados evidencian la diferencia de procesos entre los diferentes tipos de empresas, las consecuencias de estos en la gestión empresarial y la

objetividad del manejo del proceso de reclutamiento y selección para poblaciones con discapacidad.

Según Hidalgo (2021), en el Distrito Metropolitano de Quito, propone en la investigación determinar el uso de metodología reclutamiento 2.0 comparado con un reclutamiento tradicional en las pequeñas, micro - empresas del D.M.Q. Para el análisis de la información se realizó un estudio descriptivo de corte transversal y el tipo de investigación fue documental, se utilizó una encuesta tipo cuestionario, el proceso de levantamiento de información se desarrolló en base a encuestas a coordinadores del área de recursos humanos, enfocados en datos generales de reguladores de las empresas, del uso de reclutamiento 2.0, y datos de branding personal, además se aplicó la metodología tipo cuantitativo y cualitativo para procesar datos, mismos que arrojaron datos relevantes como el rango de experiencia es de 6 a 9 años, el grado de instrucción académico con un 48% es ingeniería, y como datos finales el 12% de las empresas encuestadas utilizan reclutamiento 2.0, 41% reclutamiento tradicional y 47% reclutamiento mixto.

En el mismo contexto el estudio efectuado por Rivera (2019) en una empresa ubicada en la ciudad de Manta, analiza los procedimientos de reclutamiento y selección del personal de la empresa Aliset, ubicada en la ciudad de Manta – Ecuador. Fue de tipo descriptiva, con una muestra poblacional de 11 personas a quienes se les aplicó un instrumento en escalamiento Likert de cinco alternativas de respuestas, entre los principales resultados se tiene que al no generarse un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal, la empresa puede estar contratando a las personas sin conocer su perfil, con lo cual se genera el azar como escenario para probar a las personas hasta conseguir a la indicada para un determinado puesto, siendo pertinente que la empresa tome los correctivos necesarios, por cuanto la selección de personal idóneo puede incidir en elevar la productividad y eficacia de la empresa.

En el estudio efectuado por López (2022), propone determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la productividad laboral para mejorar los procesos existentes en la empresa Tecnimadera de la ciudad de Baños de Agua Santa. Para ello fue validado un instrumento consistente en un cuestionario que constó con un total de 20 ítems, distribuidos en 10 para cada variable de estudio, las cuales fueron

la gestión de talento humano y la otra la productividad, el alfa de Cronbach encontrado fue de 0,747., el cual es bueno. Se determinó el nivel de relación que existe entre las dos variables: gestión del talento humano y la productividad, mediante el método de investigación científica deductivo con un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional donde la muestra estuvo constituida por el total de los trabajadores de la empresa. La gestión del talento humano se relaciona con la productividad en la empresa con una correlación Rho de Spearman de 0.667 y, por ende, se recomienda gestionar el conocimiento individual y grupal, puesto que es necesario para el desarrollo de nuevas experiencias, habilidades y conocimientos, a través de la creación de programas de capacitación

fortalecer la conformación de los puestos de trabajo con un enfoque en las habilidades, conocimientos y competencias requeridas para el desempeño de sus funciones con visión empresarial; para el efecto utiliza la modalidad bibliográfica y de campo, mientras del tipo fue exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo; posterior al análisis e interpretación de resultados establece que existe la necesidad de efectuar un análisis ocupacional que disminuya la rotación de personal de esta forma se fortalecerá el desempeño empresarial.

El presente trabajo busca potencializar reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., considerando que el investigador posee los conocimientos teóricos indispensables; además, se pretende demostrar su importancia para mejorar la realidad organizacional.

La institución y los usuarios de este estudio resultaran beneficiados ya que se busca aportar valor al proceso de reclutamiento para contar con el personal idóneo en cada puesto, mejorando así la calidad del servicio y atención del consumidor mediante el resultado de la eficacia y eficiencia del reclutamiento de personal, componente imprescindible que permite asegurar el crecimiento eficaz de la empresa.

El estudio presentado es novedoso porque el reclutamiento de personal es esencial para asegurar el funcionamiento de la empresa, se caracteriza por ser un componente que aporta en su crecimiento mediante la aplicación de los procedimientos básicos y complementarios de la Administración de Recursos Humanos.

La investigación es de interés porque el reclutamiento promueve la contratación del personal calificado para su desempeño en las áreas específicas de la empresa, con un enfoque en el capital humano, y el cumplimiento de los objetivos, siendo trascendental para la cultura organizacional, la disminución de costos, el mejoramiento del desempeño, la reducción de rotación de los trabajadores, la productividad y la eficiencia.

La investigación, es factible desarrollarla, porque el investigador posee el conocimiento, y los recursos (humanos, materiales, técnicos y tecnológicos) para efectuar la búsqueda de información, procesar los datos obtenidos y elaborar los correspondientes informes; además, se cuenta con el apoyo y colaboración de los trabajadores el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

1.2. Marco teórico

Reclutamiento de personal

En el presente apartado con la finalidad de cumplir con el primer objetivo propuesto en el estudio, se efectúa la fundamentación teórica relacionada con el reclutamiento y la selección de personal; desde el punto de vista crítico, se mencionan los trabajos efectuados por diferentes investigadores, la finalidad es profundizar y ampliar el conocimiento desarrollando una estructura en el material bibliográfico para presentar como una base que podría ser utilizada en futuros trabajos vinculados con la temática propuesto.

Según Bolaños (2020), una de las funciones que cumple el talento humano es el reclutamiento de personal es considerado elemento clave para encontrar al candidato idóneo para su desempeño en la compañía. El proceso radica en una serie de acciones exactas, aplicadas en la búsqueda de grupo de candidatos que se ajustan al perfil requerido; su aplicación requiere esfuerzo, inversión (tiempo y dinero).

Según Guzmán (2018) al hablar de reclutamiento de personal se refiere al proceso de identificar y atraer potenciales trabajadores a la organización, los candidatos se adaptan a las necesidades del puesto que va a desempeñar, los valores y cultura organizacional. Se caracteriza por la difusión de información referente a la necesidad

para cubrir un puesto, incluye su localización, engloba el sueldo y los beneficios que ofrece la empresa.

Para Torres et al (2021), el reclutamiento incluye los siguientes aspectos:

- En la fase previa, el propósito es descubrir a los postulantes de los cuales se efectuará la selección para futuros empleados, incluye los recursos orientados a la obtención de datos mediante fuentes de información.
- Su importancia radica en la obtención de mejores candidatos, por esta razón el área de reclutamiento estará conformada por expertos que utilizarán diferentes técnicas.

El reclutamiento es el primer paso para la selección y el nombramiento de los trabajadores adecuados para la empresa, por esta razón se efectúa publicaciones a través de anuncios, periódicos locales, portales online y servicios de consultoría; siendo un proceso singular inicia con la indagación sobre los requisitos de identificación estableciendo un análisis de vacantes y requisitos laborales, posteriormente se efectúa un escrutinio de solicitudes y selección de candidatos.

En el reclutamiento Portuondo (2018), menciona en los factores externos la oferta, demanda, el índice de desempleo, el mercado interno, la residencia del candidato, la imagen de la empresa; mientras en los factores internos engloba la política, la normativa de reclutamiento, el tamaño de la organización, el crecimiento y expansión empresarial; además, abarca las habilidades específicas que requiere el mercado laboral, así se disminuye la tasa de desempleo dando prioridad a los candidatos que residen en un mismo sector optimizando los recursos y materiales (económicos), debido al desplazamiento para las entrevistas y actividades presenciales.

Selección de personal

Según Pillaca (2019), la selección de personal es responsabilidad del departamento de talento humano consiste en elegir al empleado ideal de entre los postulantes, es la persona quien cumplirá las funciones que se designan la empresa.

- Entre las técnicas aplicadas se encuentran la entrevista al candidato Assessment Center o dinámicas de grupo.

- Evalúa aspectos vinculados con la ejecución las pruebas psicométricas efectuadas con una base científica.

La selección de personal se inicia desde la postulación para una vacante (cuando el reclutador encuentra un perfil adecuado y finaliza con la contratación, tiene por objetivo la elección del candidato apropiado, el proceso incluye las políticas empresariales y las formas de reclutar.

Se caracteriza por conseguir colaboradores cualificado y deseables; reducción del coste de la formación (entendimiento en las técnicas de trabajo), solución a problemas de personal este aspecto se orienta a la satisfacción en el cumplimiento de tareas o actividades, de esta forma se reduce los problemas de rotación en la organización.

Para Zocón (2019), la idea de proceso de selección de personal integra los siguientes aspectos:

- El proceso estará determinado y planificado por el departamento de talento humano
- Se concreta en las políticas de contratación punto.
- Se encuentra organizado por el orden jerárquico de los recursos humanos que recibe las fases.
- Determina los requisitos para el candidato los mismos que están alineados con las estrategias de la organización y proceso general.
- Está marcado por orden jerárquico.
- A través de su grupo de trabajo efectúa las preguntas y adapta el proceso para cada candidato.

La selección se adecua a la cultura organizacional, por esta razón la entrevista es efectiva al enfocarse en una entrevista enmarcada en aspectos empresariales; la orientación se realiza a través de una estrategia global que permite detectar al personal que requiere contratar la organización, considerando que su puesto laboral se encuentra relacionado con su practicidad y las habilidades que necesita la empresa.

Entre las diferencias de selección y reclutamiento de personal se menciona el criterio emitido por Tejada (2021) que manifiesta:

- El reclutamiento ayuda a descubrir al candidato empresarial, mientras la selección hace referencia al ideal cumplimiento de funciones en la organización.
- El reclutamiento contribuye a la consecución de candidatos, hace referencia al cuidado de la imagen de la marca empleadora, puede efectuarse mediante los servicios de empleo, el uso del internet y el departamento de relaciones humanas.
- El reclutamiento de personal se caracteriza por ser interno, razón por la cual se establece un análisis de los empleados que podrán desempeñar determinadas funciones o cumplir el encargo específico siendo necesario entre otros los programas de formación y las evaluaciones de desempeño.
- La selección de personal hace referencia al conjunto de acciones que aplica la organización para elegir a los vacantes, incorpora el nombramiento o colocación del personal adecuado en el trabajo que considere pertinente para el cumplimiento de determinadas funciones.

Según lo expuesto, el reclutamiento y proceso de selección se define como la identificación de personas con probabilidades de ser incorporadas al trabajo rutinario de la empresa, en el proceso engloba la definición de requisitos que especifican el perfil requerido, su compatibilidad con la misión visión valores y principios estratégicos de la empresa, tiene como objetivo efectuar entrevistas y evaluar a los posibles candidatos para el cumplimiento de determinadas funciones.

Gestión de Talento Humano

Según manifiesta Paz et al (2022), el talento durante los últimos tiempos se considera uno de los términos de mayor trascendencia en el ámbito empresarial, se refiere a la capacidad específica que una persona posee para efectuar determinada tarea o actividad; desde este punto de vista, el talento humano se relaciona con atracción, reclutamiento y selección; terminología que forma parte de los planes estratégicos de las organizaciones, además, se encuentran liderados por los departamentos de recursos humanos estimando que su trabajo es decisivo para alcanzar el éxito en la empresa.

Por lo expuesto el proceso incluye la planificación de recursos humanos a través del empleo de estrategias y metodologías para aplicar en la organización, considerando las

necesidades individuales de los trabajadores o profesionales la finalidad es impulsar el desarrollo personal y empresarial.

En referencia a la atracción, Obando (2020) indica que es la forma de atraer al trabajador hacia la empresa, se enmarca en los profesionales y sus potencialidades; además se construye mediante la filosofía, los valores y principios empresariales sustentados en la transparencia empatía y responsabilidad, por esa razón las empresas deben innovar los proyectos que están orientados a la innovación de la carrera profesional.

La incorporación está vinculada con el acceso al puesto que cumplirán los candidatos en la organización, incluye el desempeño del cargo para el cual ha sido contratado, siendo trascendental que en las fases iniciales se relacionen con la motivación, la producción, el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia.

Administración de Recursos Humanos

En este epígrafe la administración de recursos humanos tiene como finalidad a traer al talento que desempeñará sus funciones en la empresa además la retención la comodidad la productividad y el crecimiento tanto personal profesional como empresarial desde esta perspectiva la administración de recursos humanos es un elemento esencial en la gestión de la productividad.

En este mismo contexto se menciona la transformación digital que ha posibilitado el uso de procesos manuales o analógicos que contribuyen en la automatización de los procesos factor que aporta en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Para Su importancia sobre sale en el establecimiento de flujos de trabajo y procesos concretos que permiten adquirir mayor eficiencia durante el desarrollo de tareas efectivas punto mejora la comunicación interdepartamental a través de la coordinación de tareas que integran a los nuevos talentos.

Según lo expuesto se puede manifestar que la organización tiene como finalidad alcanzar la eficiencia con orientación a los procesos de contratación manejo y retención de personal; incluye además la planeación, organización, el desarrollo y la coordinación del personal.

Según Guerrero (2021) entre las funciones que cumple la administración de recursos humanos se encuentran las siguientes:

- Prestación de servicios de asesoría laboral en ocasiones legales a los empleados de la empresa sin discriminación.
- Efectuar la descripción de las responsabilidades de ti designadas para cada puesto de trabajo y diseñar el material que orientar hacia el cumplimiento de sus funciones.
- Cumplir con las tareas de selección de personal pertinentes.
- Efectuar iniciativas para la capacitación mejoramiento y crecimiento profesional en el equipo laboral.
- Efectuar el control de los beneficios de los empleados y aportar en un ambiente laboral idóneo.
- Garantizar la diversidad y convivencia en los diferentes puestos de trabajo a través del planeamiento estratégico control y toma de decisiones.

Por lo tanto, la administración de recursos humanos tiene la responsabilidad en la gestión macro de la empresa, así, integra los mecanismos de reclutamiento, selección capacitación y motivación al trabajador; por esta razón surge la necesidad para reglamentar el trabajo a través de diferentes dinámicas y mecanismos de orientación que orientan a mejorar el equipo de trabajo.

Clima Organizacional

Para Brito (2020) el clima organizacional, es utilizado para referirse al ambiente que incluye las emociones de los miembros de la empresa, se encuentra relacionado con la motivación en las diferentes dimensiones (física y mental), engloba el área individual profesional y organizacional.

A nivel individual es conocido como el clima psicológico, mientras en el área organizacional toma el nombre de clima laboral; frente a lo expuesto Marulanda et al (2018), expone que el ambiente organizacional afecta al comportamiento, desempeño y el rendimiento de los trabajadores.

Diversos autores al referirse a clima organizacional se enfocan en las relaciones laborales con la finalidad de generar un clima positivo que conduce hacia el éxito

empresarial al respecto Olivera et al (2021), menciona que un clima negativo conduce a pérdidas, gastos conflictos y situaciones adversas que afectan en la rentabilidad. Por lo tanto, afecta al cumplimiento de funciones de forma directa o indirecta.

En este mismo contexto, el clima organizacional se encuentra asociado con las creencias, suposiciones, valores y principios vinculados con el trabajo y las normas de comportamiento. Según Ventura (2021), entre las características para mantener un funcionamiento apropiado en la empresa se consideran el liderazgo, la motivación, la estructura jerárquica y la autonomía en la toma de decisiones, los componentes mencionados contribuyen en el comportamiento y actitudes de los trabajadores, además, se relacionan con la calidad y sustentabilidad.

Por su trascendencia según Iglesias et al (2018), menciona que influye de forma trascendental en el desempeño de los empleados con un impacto en la motivación, las actitudes, la satisfacción y la productividad. En este mismo contexto, como aspecto significativo, se considera que el ambiente cómodo disminuye las tensiones y facilita la comunicación entre los trabajadores de la empresa; además reduce el miedo y la inseguridad, favoreciendo en la eficiencia.

Por lo expuesto, un buen ambiente laboral incrementa el interés de los trabajadores generando un contexto relajado y agradable que promueve el liderazgo y el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

En este contexto, la motivación, comunicación y el diálogo se orientan en alcanzar la satisfacción laboral con orientación a la eficiencia y eficacia. Por esta razón, se deduce que la generación de un ambiente de trabajo positivo evita el ausentismo laboral, mejora la productividad, aporta en la optimización del tiempo y el cumplimiento de los objetivos.

El comportamiento organizacional

Según Consuelo (2018), el comportamiento organizacional tiene como característica esencial la práctica de valores, procedimientos, normativas, reglamentaciones y creencias empresariales, elementos que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas teniendo en consideración la misión, visión y los principios organizacionales.

Según Mamani (2018), en la gestión empresarial, el comportamiento organizacional impacta en los individuos grupos y estructuras desde esta perspectiva se considera trascendental para promover el desarrollo del talento humano con la finalidad de fomentar la interacción, la comunicación y cultivar las competencias laborales esenciales para el éxito empresarial.

En diferentes empresas existe la necesidad de desarrollar un comportamiento organizacional que coadyuve en el buen funcionamiento en los niveles considerados en la estructura administrativa desde los directivos hasta los trabajadores de acuerdo a la escala jerárquica; por esta razón, se considera esencial el empleo de recursos tecnológicos para mejorar el sistema social y generar un ambiente agradable, elementos que permitirán fortalecer la productividad, alcanzar el éxito de los empleados y contribuir en la formación en un progreso continuo que beneficia en el cumplimiento de funciones.

En este mismo contexto Moreno (2021), considera que la esencia del comportamiento organizacional sobresale en la interacción de las personas que tienen como meta alcanzar la eficiencia y hacia personal. Con este enfoque contribuye en el cumplimiento de los objetivos, en la cultura laboral y organizacional:

- Mejora la comunicación
- Generar un ambiente apto para el trabajo confortable alcanzar un estilo de gestión influir en las estrategias de recursos humanos
- Facilita la resolución de conflictos
- Fortalece el liderazgo
- Aumenta la motivación individual grupal y organizacional
- Permite alcanzar objetivos organizacionales y personales donde los trabajadores se sientan valorados y participen de forma activa en la toma de decisiones
- Fortalece el ambiente de trabajo con énfasis en la colaboración dinamismo y motivación

Evaluación del desempeño

En este aspecto según Guerrero (2021) es significativo mencionar que las empresas en la actualidad disponen de herramientas virtuales a través de las cuales los profesionales fijan sus propósitos personales; en referencia al desempeño individual y colectivo incluye los grupos de trabajo, la interacción, las metas que son debatidas de forma responsable, el seguimiento a su cumplimiento y el desempeño en la organización.

En la misma línea, se menciona que los planes de desarrollo están orientados al crecimiento del trabajador, la finalidad es lograr el progreso en el ámbito profesional.

El desarrollo del liderazgo se encuentra vinculado con el interés en el impulso a las capacidades y potencialidades para manejar equipos de trabajo, por esta razón es trascendental concretar los objetivos y las necesidades en la empresa.

Para Sánchez (2021), las competencias se consideran elementos esenciales en la gestión de talento humano, incluye las habilidades destrezas potencialidades que caracterizan a cada uno de los trabajadores; además el conocimiento que poseen permite abrir nuevas vías a explorar que cobrarán especial trascendencia en la gestión de sus emociones, en la capacidad para resolver diferentes situaciones que enfrenta en la empresa y en la adaptabilidad al cambio con un pensamiento crítico y creativo.

La retención engloba el esfuerzo que efectúan las empresas para que sus trabajadores permanezcan en ellas por esta razón es necesario mantener o fortalecer una cultura abierta en una generación de un buen ambiente laboral donde el trabajador recibe igualdad en oportunidades de superación de esta forma se disminuye la rotación en los diferentes niveles.

La evaluación del desempeño se caracteriza por ser una herramienta que promueve la solución a las tareas de mayor trascendencia del departamento de recursos humanos entre ellos la medición del talento y el rendimiento esta actividad permitirá detectar errores y conocer las necesidades en la gestión del capital humano.

Para Párraga (2018) como característica principal menciona la profundización en la evaluación del desempeño a través de la estimulación del potencial de los trabajadores

con un enfoque en el mejoramiento de la productividad, por esta razón integra en la valoración la conducta del profesional, las habilidades, competencias y rendimiento.

Cabe destacar que la evaluación con el transcurso del tiempo se ha innovado, así, en la actualidad se incluyen aspectos esenciales como las habilidades, aptitudes, relaciones en la empresa (jefes y compañeros), y la responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

Es esencial mencionar entre otros aspectos la calidad de trabajo, la consistencia, la comunicación en el equipo, la independencia en la realización de las actividades, la gestión y optimización del tiempo, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, la iniciativa, la creatividad y sobre todo la honestidad.

Según Zocón (2018), siendo la evaluación un proceso continuo que se concentra en los objetivos, las competencias y habilidades, sobre sale la valoración de rendimiento y su potencial, a continuación, se mencionan los siguientes aspectos:

- La finalidad es la anticipación a problemas de integración del trabajador en la estructura organizacional y en determinado proyecto.
- Identificación de las debilidades, fortalezas y los éxitos como puntos fuertes de los trabajadores.
- Determinación de los puntos feedback (evaluaciones realizadas entre el equipo, en un proceso de gestión organizado, que sintetiza el liderazgo de los colaboradores), para la gestión del talento y desarrollo de los trabajadores en base a los planes de carrera.
- Análisis de la contribución y el apoyo del trabajador hacia la organización, punto calidad del trabajo y las relaciones con sus compañeros.

De acuerdo a lo expuesto se establece que la evaluación incluye la medición en el alcance de los objetivos, la misión y valores estratégicos propuestos por la empresa, para reforzar el sentido de responsabilidad de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones de sistematizada, con orientación al progreso de sus actividades, de esta forma aporta en las mejoras en el clima organizacional, que entre otros beneficios contribuye en la retención de talentos.

1.3. Objetivos (Descripción del cumplimiento de objetivos)

1.3.1. Objetivo General

- Analizar la influencia de reclutamiento y selección de personal en la evaluación de desempeño.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el reclutamiento, la selección de personal y la evaluación de desempeño.

Se cumplirá a través de la búsqueda bibliográfica exhaustiva de las variables de estudio reclutamiento, la selección de personal y la evaluación de desempeño con sustento en aspectos teóricos e históricos de investigaciones relevantes efectuadas por diferentes autores.

Así, mediante la exploración bibliográfica contribuyó a la estructuración de las ideas originales del estudio aplicando la revisión de literatura que incluye información fundamental, permitiendo definir el problema de investigación, el marco teórico y la metodología.

La revisión de literatura tuvo una progresión en el conocimiento científico al relacionarse con las crecientes publicaciones a través de la internet, ese aspecto facilitó la obtención de un conocimiento actualizado, en referencia al reclutamiento la selección de personal y el desempeño laboral; la finalidad fue explorar y adquirir información relevante desde una visión organizacional.

- Determinar la importancia del reclutamiento y la selección de personal en la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Para cumplir con el segundo objetivo, se efectuará el siguiente proceso:

- Identificación de la población (muestra) de estudio.
- Planteamiento de interrogantes mediante la estructuración de un cuestionario.
- Se aplica el cuestionario propuesto en el estudio efectuado en la Universidad César Vallejo, para la variable independiente reclutamiento y la selección de

personal con un Coeficiente del Alfa de Cronbach, equivalente a 0.915, nivel excelente.

- Para la variable independiente evaluación del desempeño, el Coeficiente del Alfa de Cronbach, con la confiabilidad vinculada al 0,869 un nivel muy bueno.
- Establecimiento de una escala de evaluación (escala Likert)
- Validación del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.
- Correlación de las variables mediante un cuestionario aplicado de forma directa a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Correlacionar las variables de estudio a través de un método estadístico.

Para cumplir con el tercer objetivo con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional simple; se trabajó con una población de trabajadores, se utilizará en los métodos de análisis de datos la estadística descriptiva (matriz de datos de Excel) y la estadística inferencial (Guiracocha Suarez, Alarcón, & Ramírez, 2019)

El proceso será el siguiente:

- Filtración de datos del cuestionario.
- Validación de la información recolectada de la encuesta.
- Utilización del estadígrafo chi cuadrado para correlación de variables.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

En este capítulo II, se realiza una breve síntesis de los materiales, métodos y técnicas que se utilizarán en este estudio sobre el reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., mencionando los siguientes aspectos:

2.1.1. Recursos

Recursos Humanos

Tutor del trabajo de investigación: Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

Total, trabajadores: 50 del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.,

Investigador: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Entre otros responsables: Personas que aportan en el estudio

Recursos Institucionales

Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., ubicado en la provincia Tungurahua, en la ciudad de Ambato Luis A. Martínez 08-11 y Juan Benigno Vela, Ambato, Ecuador.

Recursos Financieros

	RECURSOS	CANTIDAD	VALOR
Universidad Técnica de Ambato		-	-
Base de datos institucional		-	-
Humanos			
Tutor de tesis		-	-
Personal administrativo(UTA)		-	-
Materiales			
Internet		-	\$40.00
Luz		-	\$20.00
Cuestionario		2	\$25.00
Financiero			
Pasajes		-	\$20.00
Imprevistos		-	\$20.00
		Presupuesto Total:	\$125.00

Tabla 1. Recursos para la investigación
Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*
Fuente: (Guevara et al., 2020). Metodologías de investigación educativa

2.2. Método

Para Cadena et al (2017), la metodología de investigación se refiere a la forma como el investigador diseña sistemáticamente el estudio para asegurar resultados válidos y confiables que sean consistentes con los propósitos y objetivos del estudio. Los métodos de investigación son las formas en que aborda las preguntas de investigación mediante la recopilación de datos, el uso de diferentes métodos, la interpretación de los datos recopilados y la obtención de conclusiones.

Según Hernández et al (2014), el estudio presentado se efectuó mediante la investigación mixta, a continuación, se establece el siguiente detalle:

Investigación Mixta

Se efectuó la recopilación, análisis e interpretación de datos cuantitativos y cualitativos la información obtenida, fue utilizada para medir el reclutamiento, la selección de personal y el desempeño de trabajador, de esta forma se conoció la diversidad de ideas logrando la profundidad en la comprensión del problema de investigación, conllevando a la determinación de suposiciones con sustento en los aspectos teóricos y datos numéricos.

Modalidad Bibliográfica Documental

La investigación realizada utiliza un tipo bibliográfico que facilita el sustento teórico de las variables, de esta forma se constituye en la base de conocimiento y su profundización (Botella et al., 2017), incluye, los trabajos realizados y publicados en libros digitales, repositorios, y artículos académicos.

Modalidad Investigación de Campo

La modalidad de investigación fue de campo, se efectúa en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, sitio en el cual se detecta el problema. Por esta razón, se realiza la recolección de datos de manera directa con los sujetos investigados en la realidad de los hechos; siendo una fuente manejable para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la indagación (Guevara, 2016).

La investigación es de corte transversal porque se realiza en un tiempo determinado y en tiempo real, debido a que los investigadores tienen acceso directo a la información.

Nivel de Investigación Descriptivo

La investigación corresponde alcance descriptivo, puesto que trata de detallar, describir y explicar la dimensión del problema, mediante un estudio temporal – espacial para determinar las características del problema detectado (Espinoza, 2019)

Según Botella et al (2017), el estudio descriptivo, puntualizó en las características de la población centrándose en las razones por las cuales se produce determinado fenómeno; además, promueve la aplicación de técnicas como la encuesta con el propósito de recolectar información vinculada con la población.

Nivel de Investigación Correlacional

El presente estudio corresponde a la investigación correlacional al marcarse dentro de un método no experimental considerando que el investigador mide dos variables; por el tipo de análisis es el cuantitativo, las interpretaciones se efectúan con una perspectiva cualitativa de esta forma se conoce el comportamiento del reclutamiento – selección de personal y el desempeño laboral.

Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable independiente: Selección de personal

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable 1: Selección de personal	La selección del trabajador es considerada como un curso de equiparación y elección en lo que respecta a los detalles de la posición que se ocupará y, a continuación, los competidores con los contrastes individuales en habilidades, información, aptitudes y capacidades, incluye los procesos: reclutamiento de talento humano, selección sustantiva, entrevista de selección, evaluación de resultados de selección, compensación y protección (Veintimilla y Velásquez, 2017)	Reclutamiento de talento humano	Nivel de conocimiento	¿Está de acuerdo que debe evaluarse el nivel de conocimientos generales y técnicos de los candidatos?	Técnica La encuesta
			Proceso de selección	¿El contrato que firman los candidatos cubre las expectativas?	
		Selección sustantiva	Formación académica	¿Está de acuerdo que la responsabilidad del seleccionador es de orientarlos?	
			Presentación de currículo	¿Está de acuerdo que el candidato a seleccionar cuenta con las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas?	
		Entrevista de selección	Experiencia	¿La institución tiene experiencia en contratar personal según perfil de puesto?	
			Evaluación	¿Se evalúa las competencias de cada perfil del candidato?	
		Evaluación de resultados de selección	Proceso de selección	¿En el proceso de selección se evalúa la capacidad de manejo de conflictos de cada candidato?	
			Evaluación de candidatos	¿En el proceso de selección se evalúa si el candidato tolera el trabajo bajo presión?	
		Compensación y protección	Capacitaciones	¿En las instituciones se realizan capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo?	
			Expectativas	¿La institución cuenta con programas de capacitaciones semestrales?	

Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente: Selección de personal

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: (Veintimilla y Velásquez, 2017)

Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Variable 2: Desempeño laboral	Bautista et al. (2020) citando a Chiavenato especifica que el desempeño del trabajo es la eficacia mostrada por el colaborador al llevar a cabo su trabajo, lo cual es esencial en las organizaciones, de esta manera, se convierte en una ventaja para las organizaciones hoy en día.	Entorno	Liderazgo	¿Cree usted que, en el Comercial, el liderazgo es parte del trabajo en equipo?	
			Procesos laborales	¿En su área, los conflictos son manejados adecuadamente?	
		Compromiso del trabajador	Funciones	¿Las funciones que usted desempeña son parte de su experiencia?	
			Creatividad	¿En su departamento, considera usted que se promueve la creatividad y la innovación?	
		Eficiencia laboral	Programación de tiempos	¿En el área que usted desempeña, se programan tiempos al inicio de cada actividad?	
			Desarrollo de labores	¿Considera usted que se realizan las labores en el tiempo previsto?	
		Eficacia laboral	Coordinación	¿Se cumplen los objetivos en el área de trabajo?	
			Desarrollo de actividades	¿Se logra desarrollar el trabajo con calidad?	
		Satisfacción laboral	Cumplimiento de funciones	¿Usted, considera que se cumplen los objetivos en el área de trabajo?	
		Rendimiento laboral	Reconocimiento	¿En la empresa, existe reconocimiento por el buen desempeño?	

Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: (Bautista et al. 2020).

2.2.2. Técnica aplicada en la recolección de información

En las técnicas utilizadas se menciona la encuesta que abre la posibilidad de obtener una información explícita gracias a la colaboración de los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Técnicas	Instrumentos	Unidad deAnálisis
Encuesta	Cuestionarios estructurados validados	Trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Tabla 4. Técnicas e instrumentos
Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Técnica: Encuesta

En el procesamiento de la investigación, para recolectar información, se aplicó la encuesta, que incluye preguntas prediseñadas dirigidas a los colaboradores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., para conocer sus opiniones o visiones respecto al reclutamiento, selección de personal y evaluación de desempeño.

La encuesta mediante la aplicación de procesos estandarizados facilitó la recolección y el análisis de datos numéricos y estadísticos obtenidos con una muestra de 50 casos, además, favoreció en la interpretación de información con un enfoque en los aspectos cualitativos y cuantitativos.

La información acopiada por la encuesta, permitió identificar las variables: independiente el reclutamiento - selección de personal, y dependiente la evaluación de desempeño esto favoreció en la exploración, la descripción, y correlación mediante la aplicación del cuestionario (Nizama y Nizama 2020)

2.2.3. Instrumentos utilizados para la recolección de información

Los instrumentos aplicados, se puntualizan a continuación:

Un cuestionario se caracteriza por ser un instrumento de investigación que engloba varias interrogantes, es aplicado en el estudio presentado con la finalidad de recopilar

información de forma sistemática sobre los hechos y aspectos relacionados con el reclutamiento, la selección de personal y el desempeño laboral.

En este contexto, se efectúa la adaptación al cuestionario aplicado por Ramírez (2021):

El cuestionario de la variable independiente: reclutamiento y selección de personal: incluyó cinco dimensiones, y Con 10 ítems en total:

1. Reclutamiento de talento humano
2. Selección sustantiva
3. Entrevista de selección,
4. Resultados de selección
5. Compensación y protección

El cuestionario de la variable dependiente: evaluación del desempeño laboral incluyó 5 dimensiones:

1. Entorno
2. Compromiso del trabajador
3. Eficiencia laboral
4. Satisfacción laboral
5. Rendimiento laboral

Para efectos del estudio se aplica diseñó 10 interrogantes que corresponden a la se utilizó la escala de valor ordinal como se presenta a continuación:

Alternativa (Opción)	Siglas	Valor
Siempre	(S)	5
Casi Siempre	(CS)	4
A veces	(AV)	3
Casi nunca	(PV)	2
Nunca	(N)	1

Tabla 5. Escala valorativa de las alternativas de respuesta

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Ramírez (2021), Selección de personal y desempeño laboral

2.3. Población y muestra

Población

En la investigación presentada, incluyó una población de: cincuenta trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., ubicado en la provincia de Tungurahua, de la parroquia La Matriz.

Población objeto de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Trabajadores Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.	50	100%

Tabla 6. Población y muestra

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Personal que labora en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Criterios de inclusión

En los criterios de inclusión para recolectar la información se establecen los siguientes:

- Se incluye a la totalidad de trabajadores hombres y mujeres que laboran en la empresa.
- La aplicación de los instrumentos se efectúa sin establecer condicionamientos de disgregación.

Ante esta situación se obtuvo información relevante a través de la aplicación de los instrumentos dirigidos a una totalidad de 50 trabajadores del comercial

Criterios de exclusión

En los criterios de exclusión se mencionan los siguientes:

- Son excluidos los trabajadores que no laboran en la empresa
- Los instrumentos no serán aplicados en los altos mandos del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

2.4. Recolección y procesamiento de la información

2.4.1. Recolección de la información

Es significativo mencionar que la recolección de información se efectuó a través de la encuesta con su instrumento el cuestionario donde el investigador acudió al Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., para recabar la información.

- Además, por ser una muestra pequeña que incluye a 50 trabajadores.
- El cuestionario, se aplicó de forma directa obteniendo datos confiables.

En el mismo contexto es significativo mencionar que los cuestionarios fueron elaborados en base a los objetivos propuestos en el estudio.

2.4.2. Procesamiento y análisis de la información

Es trascendental mencionar que posterior a la recolección de información se efectuó su clasificación y presentación utilizando tablas y cuadros que facilitaron la elaboración del análisis e interpretación de datos, beneficiando en el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

- En esta misma línea se menciona que los datos numéricos y estadísticos fueron procesados mediante la utilización de programa Microsoft Excel.
- Además, se utilizó el Programa Estadístico SPSS para establecer nivel de confiabilidad y significación.

En el aspecto estadístico:

- Se trabajó con una confiabilidad de 95%.
- Se aplicó un error equivalente al 5%.
- Se obtiene una significación del 0.05%

Muestra

No se considera.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para realizar los resultados y discusión primero se aplicó el cuestionario propuesto por Ramírez (2021) relacionado con el reclutamiento . selección de personal y desempeño laboral, la finalidad fue recolectar información de la una población de 50 trabajadores del comercial Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

A continuación, se realiza el análisis de fiabilidad del instrumento

3.1. Análisis de fiabilidad

Validez y confiabilidad del instrumento

Para desarrollar un cuestionario según Tuapanta et al., (2017) es significativo seguir las siguientes recomendaciones:

- Definición de la construcción: idea clara y precisa del objeto a medir.
- Propósito de la Escala: se determina en el contenido aspectos relacionados con la estructura.
- Evaluar el contenido: ayudará a crear el problema.
- Composición del proyecto: incluye pregunta y respuesta cerrada.
- Definiciones: cada elemento debe ser exhaustivo.
- Evitar el sesgo: controlando desviaciones, al mejorar el cuestionario
- Codificación de la respuesta: dependiendo del número o tipo de opciones
- Utilización de la escala tipo Likert (herramienta de evaluación psicológica)

En la validez, los conceptos determinan su eficacia, permitiendo resolver el problema mediante la determinación de datos confiables que admiten la medición del juicio de las personas involucradas en el estudio, para comprobar la herramienta de recogida de información. Por un lado, los expertos fueron quienes dieron el visto bueno para la posterior aplicación del instrumento de recolección de información.

Confiabilidad de consistencia interna

Se aplica al alcance del proyecto la escala está de Likert, que mide la consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach. Se considera los siguientes valores.

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	[0,9, 1]
2	Muy bueno	[0,7, 0,9]
3	Bueno	[0,5, 0,7]
4	Regular	[0,3, 0,5]
5	Deficiente	[0, 0,3]

Tabla 7. Confiabilidad de consistencia interna

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario

El valor mínimo permitido del coeficiente alfa de Cronbach es 0,7; consistencia interna baja lo que significa que no existe una relación entre la pregunta y el contexto.

Los valores superiores a 0,7 indican fuerte relación entre las preguntas; mientras la correlación dentro de 0.8 es considerado muy altos, por lo tanto, indicarán un nivel superior de fiabilidad de diferentes instrumentos. (Ramírez Soria, 2021)

La confiabilidad se expresó como precisión a nivel de puntos de respuesta con el objetivo de minimizar el error de medición en este estudio. Para determinar la confiabilidad se administró el instrumento a 50 trabajadores de Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., los datos fueron luego procesados utilizando Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 26 para lo cual se utilizó el Alfa de Cronbach, presentando la información numérica en la siguiente tabla:

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 8. Confiabilidad de consistencia interna selección y reclutamiento del personal

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario

Tomando los datos numéricos obtenidos mediante la aplicación del Cuestionario relacionado con la variable independiente, en el resumen de procesamiento de casos utilizando la plataforma de software desarrollada por IBM que proporciona un análisis

estadístico avanzado, efectuando el cálculo estadístico con 50 casos válidos que corresponden al 100%; por lo tanto, resulta que ninguno de ellos está excluido.

A continuación, se presenta las Estadísticas de fiabilidad con base en el alfa de Cronbach que es un coeficiente con valores entre 0 y 1. Cuanto más se acerca a 1, más confiable es la herramienta; la información se visualiza en la tabla adjunta:

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,887	,899	10

Tabla 9. Confiabilidad de consistencia interna selección y reclutamiento del personal

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario

Este resultado demuestra la utilidad del análisis de confiabilidad para mejorar la confiabilidad asociada a la variable independiente, en este contexto, se incluyó 10 preguntas; así, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,887; según Cabello et al., (2013) indicando un alto coeficiente de consistencia interna; por ser un valor mayor a 8, el coeficiente de consistencia interna es alto.

Variable Dependiente evaluacion del desempeño laboral

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 10. Confiabilidad de consistencia interna evaluacion del desempeño laboral

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario

En cuanto a la variable independiente evaluacion del desempeño laboral, mediante según SPSS Computer Statistics Program, el trabajo se efectúa con 50 casos lo que al 100% indica que todos son válidos.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,927	10

Tabla 11. Confiabilidad de consistencia interna , evaluacion del desempeño laboral

Elaborado por: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Fuente: Tuapanta (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario

Con respecto a las preguntas de la encuesta, los datos numéricos fueron verificados por la plataforma de software IBM® SPSS® SPSS, un total de 10 elementos obteniendo un Alfa de Cronbach obtuvieron 0,925, valor superior a 0,80 manteniendo un alto coeficiente de consistencia interna.

Para analizar e interpretar los resultados, la información es recolectada a través de un cuestionario estructurado, las preguntas están elaboradas en una escala tipo Likert con respuestas múltiples divididas en 10 ítems para la variable independiente y 10 para la dependiente. El cuestionario se aplicó a 50 trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., posteriormente, se analizó los resultados de cada pregunta:

3.2. Análisis y discusión de resultados

3.2.1.1. Interpretación de los resultados del Cuestionario de reclutamiento y selección de personal

Pregunta 1. ¿Está usted de acuerdo con la evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos que el Comercial exige a los candidatos para el puesto a cubrir?

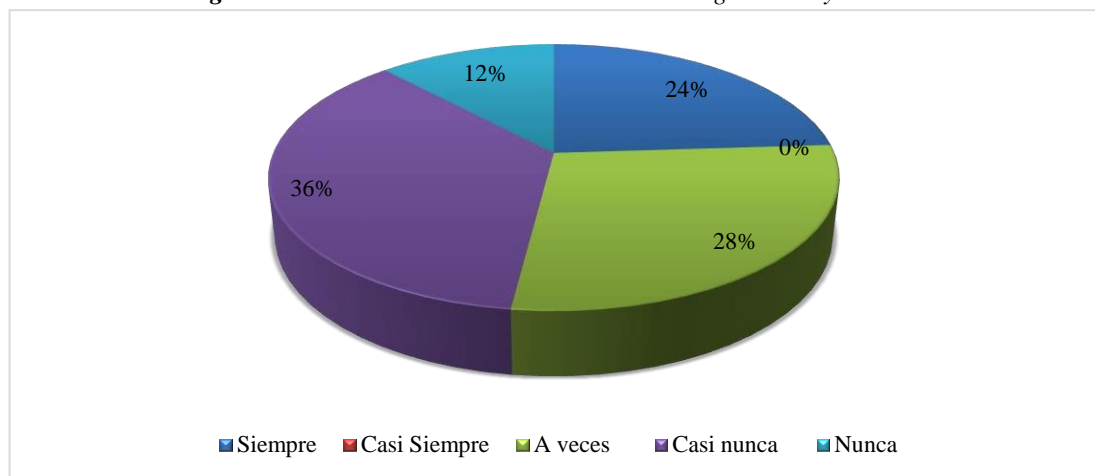
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	12	24%
Casi Siempre	0	0 %
A veces	14	28%
Casi nunca	18	36%
Nunca	6	12%
Total	50	100%

Tabla 12. Evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos

Elaborado por: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 1. Evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos



Elaborado por: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados, se obtiene que el 36% (18) está de acuerdo que se efectúe la evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos a los candidatos para el puesto vacante; el 28% (14) a veces, el 24% (12) siempre y el 12% (6) afirma que nunca.

Según los resultados anteriores, la mayoría de trabajadores encuestados no está de acuerdo con la evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos exige a los candidatos para el puesto a cubrir; según Aguilar (2020) la selección de personal, es parte de un proceso fundamental dentro de la estructura empresarial u organizacional, así, la falta de capacitación afecta en la formación de equipos que tengan preparación para cumplir sus funciones. Por lo tanto, no existe el interés de la institución para fortalecer las capacidades del talento humano.

Pregunta 2. ¿Considera que el contrato que elabora el Comercial cubre con las expectativas de los futuros colaboradores?

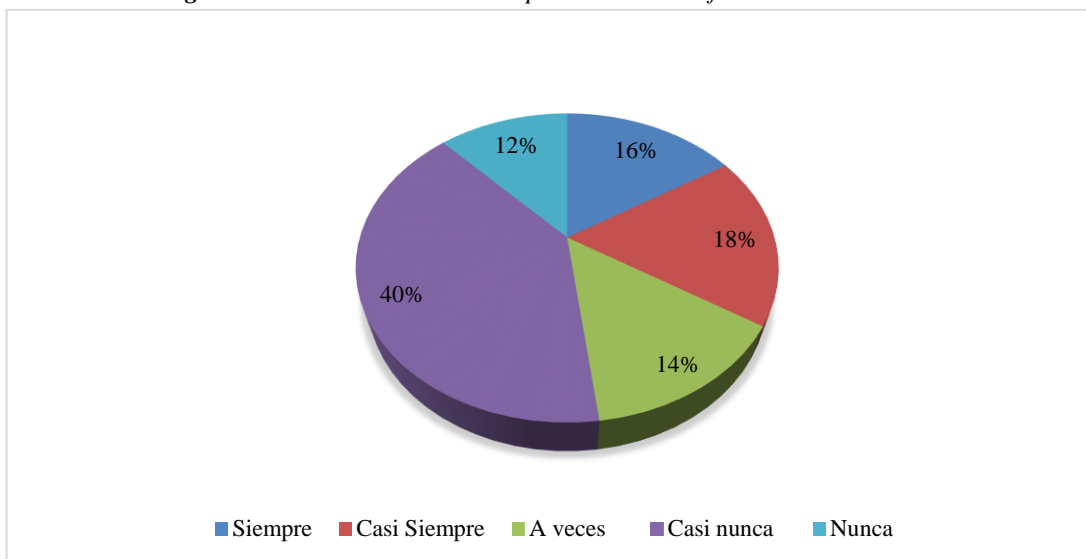
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	9	18%
A veces	7	14%
Casi nunca	20	40%
Nunca	6	12%
Total	50	100%

Tabla 13. El contrato cubre las expectativas de los futuros colaboradores

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 2. El contrato cubre las expectativas de los futuros colaboradores



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

En la interrogante el 40% (20) afirma que casi nunca el contrato que elabora el Comercial cubre con las expectativas de los futuros colaboradores; el 18% (9) menciona que casi siempre, el 16% (8) dice que siempre, el 14% a veces (6), y el 12% (6) menciona que nunca.

De acuerdo a los datos numéricos obtenidos, en cuanto al contrato laboral, (estabilidad), los trabajadores no se encuentran satisfechos, con las condiciones estipuladas, ya que no cubre sus necesidades y expectativas, lo cual incide de manera directa en su desempeño.

Pregunta 3. ¿En el proceso de selección debe considerarse la Ética Humana y Profesional?

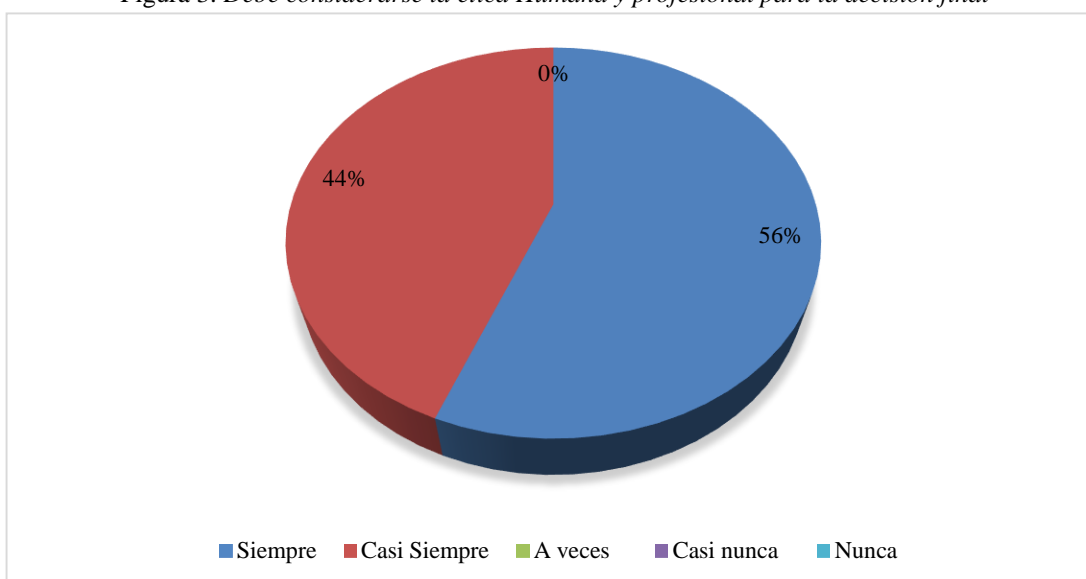
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	28	56%
Casi Siempre	22	44%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 14. Debe considerarse la ética Humana y profesional para la decisión final

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 3. Debe considerarse la ética Humana y profesional para la decisión final



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

En la tercera pregunta, el 56% (28) afirma que, en el proceso de selección siempre debe considerarse la Ética Humana y Profesional; el 44% (22) menciona que casi siempre.

Según los resultados obtenidos en el estudio, en el proceso de selección la mayoría de trabajadores está de acuerdo que debe considerarse la Ética Humana y Profesional, siendo un rasgo distintivo que favorece en la responsabilidad y el cumplimiento de obligaciones que guían sus acciones, reflejado en el comportamiento, la eficiencia y productividad.

Pregunta 4. ¿Está de acuerdo que el candidato posea las competencias necesarias para cumplir con sus funciones?

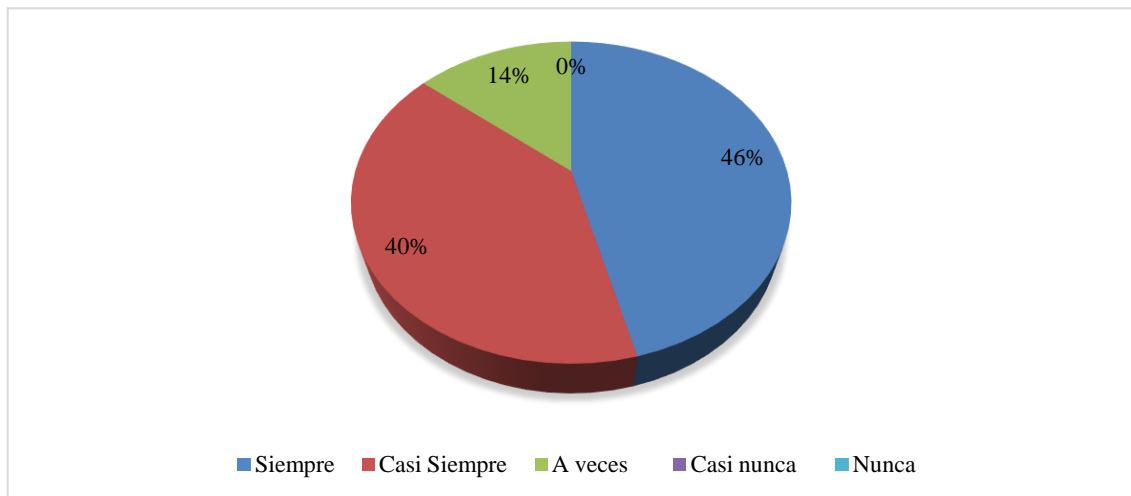
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	23	46%
Casi Siempre	20	40%
A veces	7	14%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 15. El candidato posee las competencias para realizar las actividades

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 4. *El candidato posee las competencias para realizar las actividades*



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

Del 100% de docentes encuestados, equivalente al 100%. El 46% (23) dice que siempre, está de acuerdo que el candidato posee las competencias necesarias para realizar las actividades requeridas; el 40% (20) menciona que casi siempre y el 14% (7) afirma que a veces.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayor parte de los trabajadores está de acuerdo que el candidato cuente con las competencias necesarias para cumplir con sus funciones y las actividades delegadas.

Pregunta 5. ¿Considera que el comercial tiene experiencia en contratar personal según el perfil de puesto?

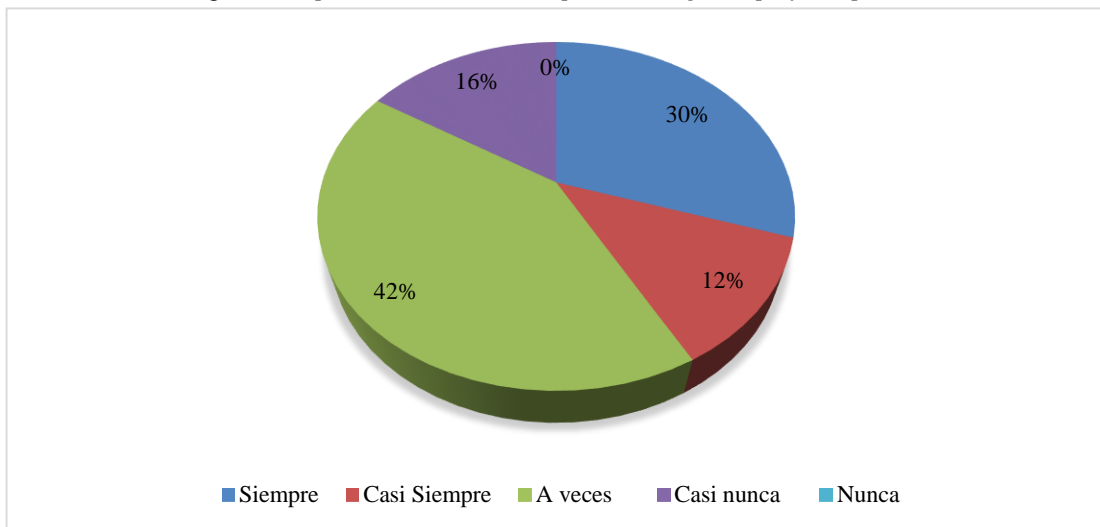
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	30%
Casi Siempre	6	12%
A veces	21	42%
Casi nunca	8	16%
Nunca	0	8%
Total	50	100%

Tabla 16. Experiencia en contratar personal según el perfil de puesto

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 5. Experiencia en contratar personal según el perfil de puesto



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 42% (21) menciona que a veces tiene experiencia en contratar personal según el perfil de puesto; el 30% (15) menciona que siempre, el 16% (8) manifiesta que casi nunca, 12% (6) dice que casi siempre.

Con los datos obtenidos, se deduce que los trabajadores consideran que el Comercial no tiene experiencia en contratar personal según el perfil de puesto; por lo tanto, existe la necesidad de fortalecer los procesos de contratación de acuerdo a las funciones de la empresa y el desempeño de cada colaborador.

Pregunta 6. ¿En la institución, se evalúa las competencias del perfil del candidato?

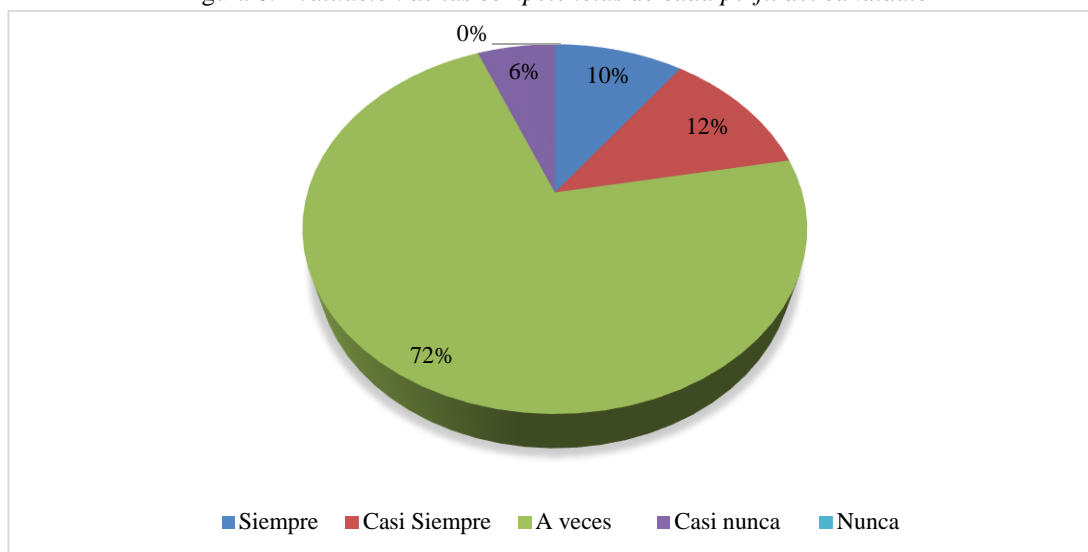
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	5	10%
Casi Siempre	6	12%
A veces	36	72%
Casi nunca	3	6%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 17. Evaluación de las competencias de cada perfil del candidato

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 6. Evaluación de las competencias de cada perfil del candidato



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados; el 72% (36) menciona que a veces en el Comercial, se evalúa las competencias del perfil del candidato; el 12% (6) dice que casi siempre; el 10% (5) manifiesta que siempre; el 6% (3) dice que casi nunca.

En referencia a los resultados obtenidos, se deduce que en la empresa no se evalúa las competencias del perfil del candidato, por esta razón, no se conoce el nivel de adecuación de los colaboradores, no identifica el potencial de las personas, lo que perjudica en reclutamiento y selección.

Pregunta 7. ¿En el proceso de selección se evalúa la capacidad de manejo de conflictos?

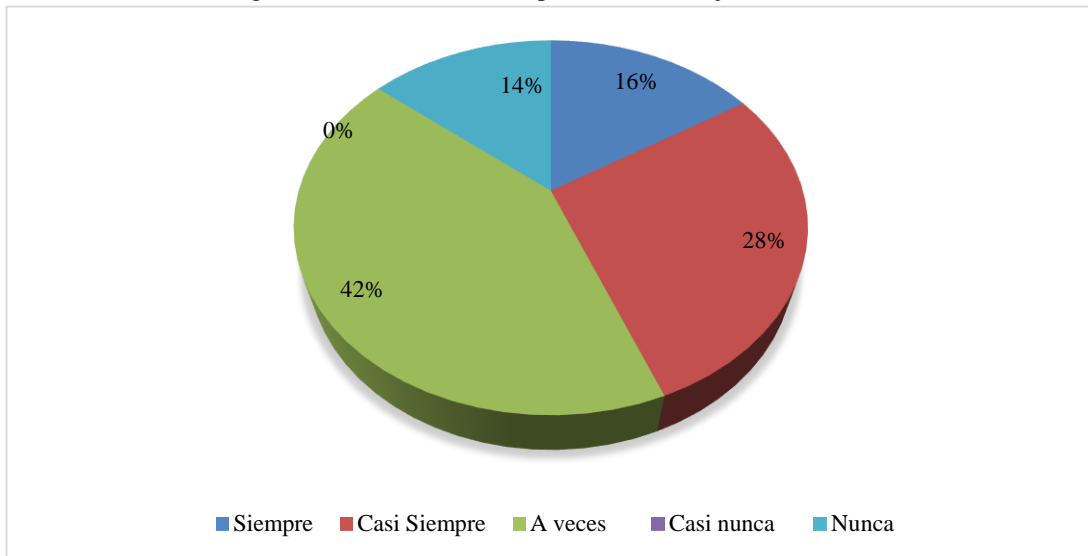
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	14	28%
A veces	21	42%
Casi nunca	0	0%
Nunca	7	14%
Total	50	100%

Tabla 18. Evaluación de la capacidad de manejo de conflictos

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 7. Evaluación de la capacidad de manejo de conflictos



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados; el 42% (21) piensa que a veces en el proceso de selección se evalúa la capacidad de manejo de conflictos; el 28% (14) dice que casi siempre, el 16% (8) manifiesta que siempre, el 14% (7) indica que nunca.

Se considera que los trabajadores están totalmente de acuerdo que en el proceso de selección no se estima la capacidad de manejo de conflictos, factor que influye de forma negativa al trabajo en equipo, la motivación y las relaciones interpersonales.

Pregunta 8. ¿En el proceso de selección se evalúa si el candidato tolera el trabajo bajo presión?

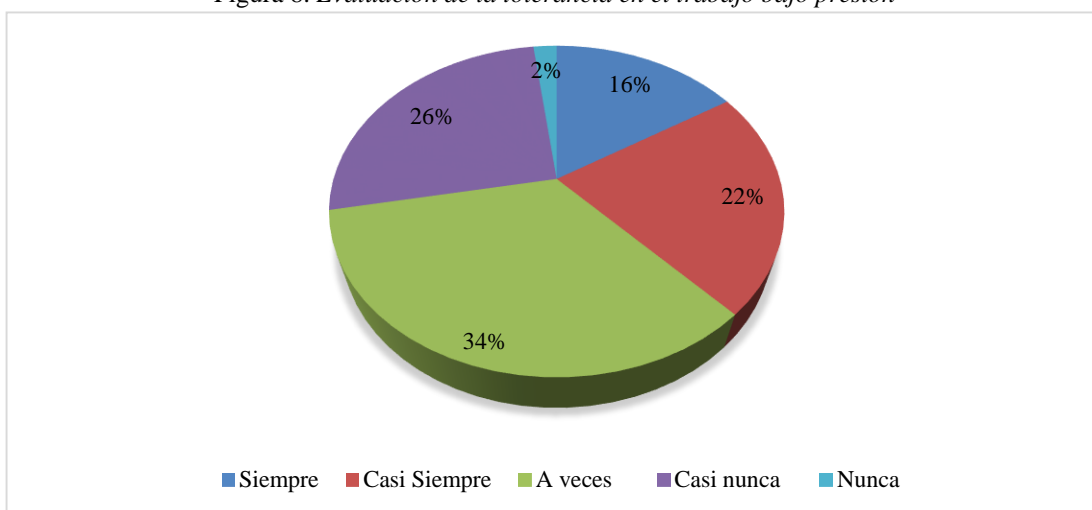
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	11	22%
A veces	17	34%
Casi nunca	13	26%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Tabla 19. Tolerancia en el trabajo bajo presión

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 8. Evaluación de la tolerancia en el trabajo bajo presión



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

De una totalidad de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 34% (17) expone que a veces en el proceso de selección se considera la tolerancia en el trabajo bajo presión; el 26% (13) dice que casi nunca, el 22% (11) manifiesta que casi siempre, el 16% (8) dice que siempre; y el 2% (1) afirma que nunca.

Con sustento en los datos numéricos obtenidos, en su mayoría, los trabajadores están de acuerdo que en el proceso de selección no se considera el valor de la tolerancia en el trabajo bajo presión, lo que puede afectar en la optimización de la actividad y en su productividad.

Pregunta 9. ¿En el Comercial, se realizan capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo?

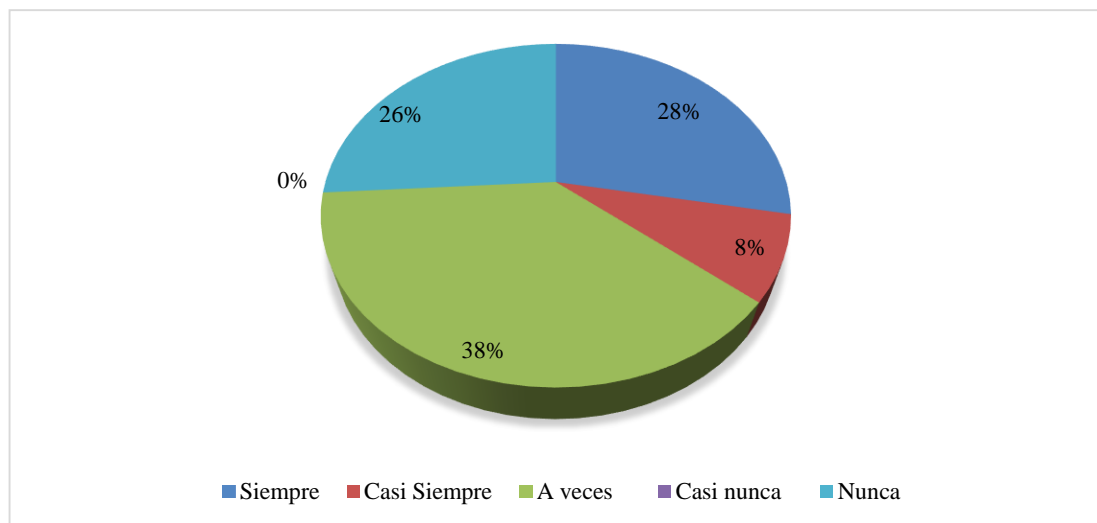
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	14	28%
Casi Siempre	4	8%
A veces	19	38%
Casi nunca	0	0%
Nunca	13	26%
Total	50	100%

Tabla 20. Capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 9. *Capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo*



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados; el 38% (19) expone que a veces en el Comercial, se realizan capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo; el 28% (14) dice que siempre, el 26% (13) manifiesta que nunca; el 8% (4) dice que casi siempre.

Con fundamento en los resultados obtenidos, la mayoría de trabajadores están de acuerdo que la empresa no realiza capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo; factor que influye de forma negativa a la comunicación, la confianza con los miembros del grupo y el clima laboral.

Pregunta 10. ¿El Comercial posee programas de capacitaciones semestrales?

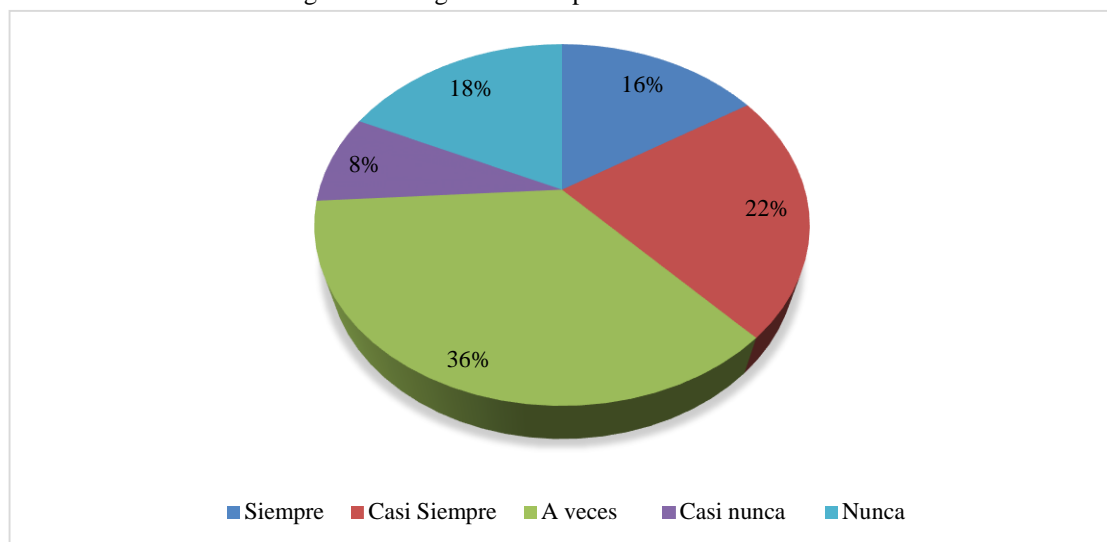
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	11	22%
A veces	18	36%
Casi nunca	4	8%
Nunca	9	18%
Total	50	100%

Tabla 21. Programas de capacitaciones semestrales

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Figura 10. Programas de capacitaciones semestrales



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, reclutamiento y selección de personal

Análisis e interpretación

De una totalidad de 50 de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 36% (18) menciona que a veces el Comercial plantea programas de capacitaciones semestrales; el 22% (11) dice que casi siempre; el 18% (9) manifiesta que nunca; el 16% (8) dice que siempre; y el 8% (4) exterioriza que casi nunca.

Después de aplicada la encuesta, se deduce que en su mayoría los trabajadores están de acuerdo que no se efectúan programas de capacitación en la empresa, lo que afecta al cumplimiento de tareas, las relaciones grupales y el rendimiento laboral.

3.2.1.2. Interpretación de los resultados de la encuesta, evaluación de desempeño

Pregunta 1. ¿Cree usted que, en el Comercial, el liderazgo es parte del trabajo en equipo?

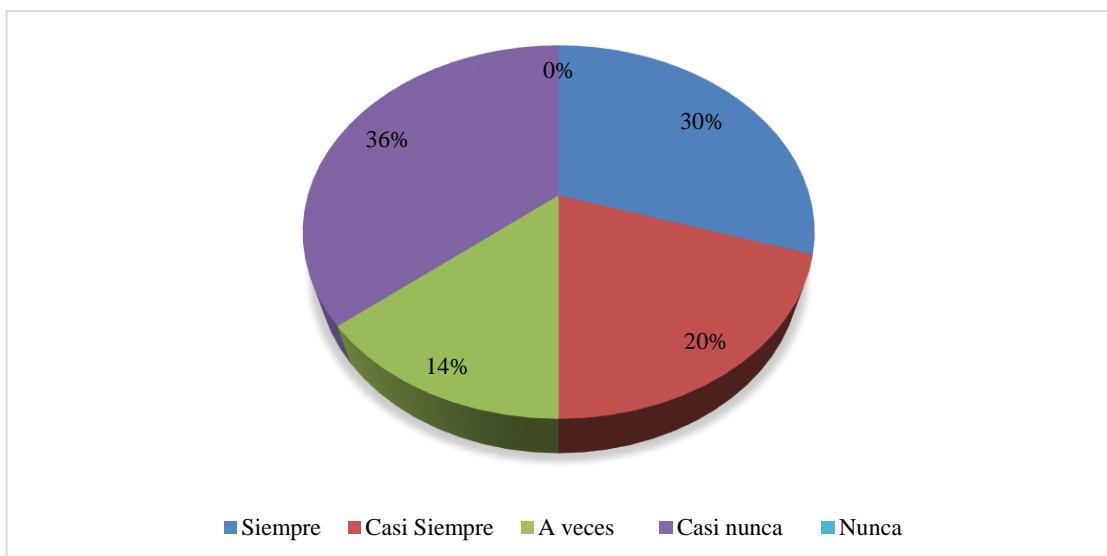
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	30%
Casi Siempre	10	20%
A veces	7	14%
Casi nunca	18	36%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 22. El liderazgo es parte del trabajo en equipo

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 11. El liderazgo es parte del trabajo en equipo



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del al 100%; el 36% (18) dice que casi nunca el liderazgo es parte del trabajo en equipo; el 36% (18) expresa que pocas veces; el 30% (15) manifiesta que siempre; el 20% (10) indica que casi siempre; y el 14% (7) expone que a veces.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores están de acuerdo que el liderazgo es parte del trabajo en equipo, aspecto que beneficia en la consecución de objetivos, generando un ambiente idóneo para el mejor desarrollo de trabajo, el entusiasmo, y la capacidad para gestionar los recursos.

Pregunta 2. ¿En su área, los conflictos son manejados adecuadamente?

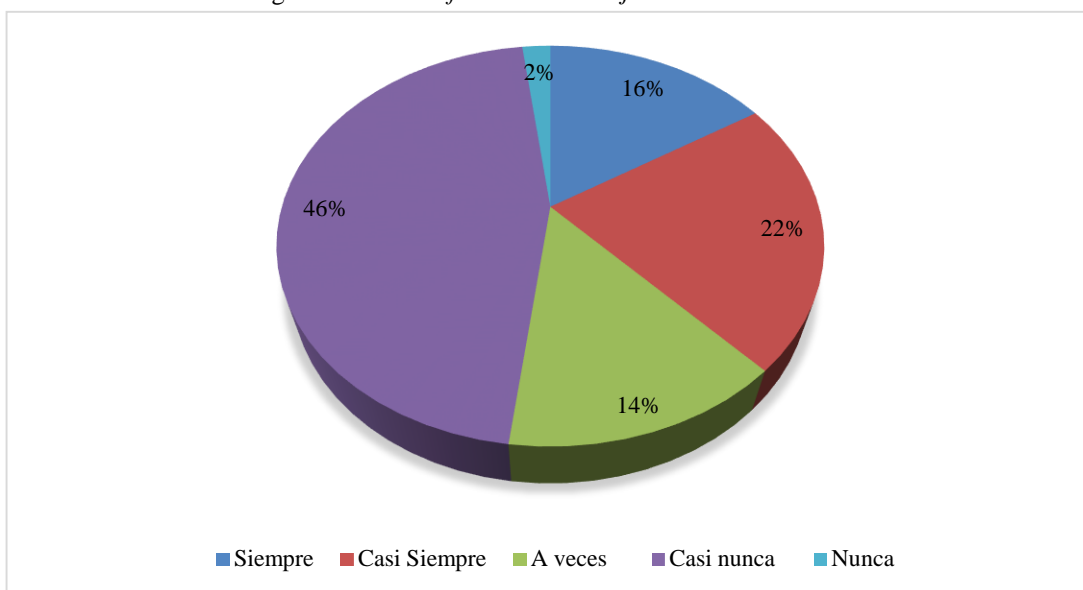
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	11	22%
A veces	7	14%
Casi nunca	23	46%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Tabla 23. Los conflictos son manejados adecuadamente

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 12. Los conflictos son manejados adecuadamente



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados, el 46% (23) dice que casi nunca, en su área, los conflictos son manejados adecuadamente; el 22% (11) indica que casi siempre; el 16% (8) manifiesta que siempre; el 14% (7) indica que a veces; y el 2% (1) expone que nunca.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores están de acuerdo que, en su área los conflictos no son manejados adecuadamente, lo que perjudica en la gestión del bienestar laboral, la coordinación, confianza y compromiso.

Pregunta 3. ¿Las funciones que usted desempeña son parte de su experiencia?

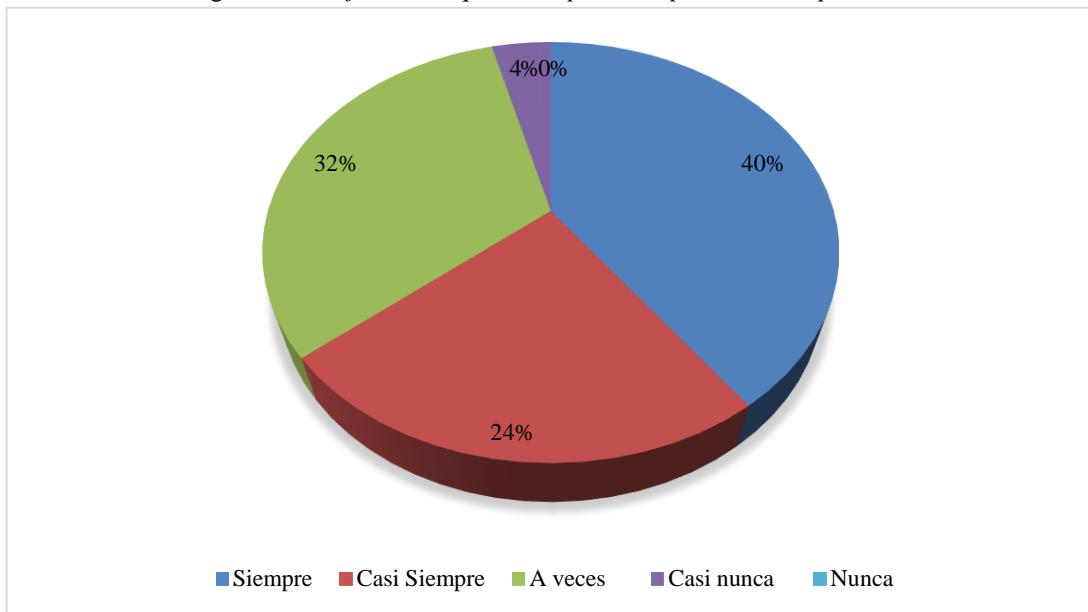
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	20	40%
Casi Siempre	12	24%
A veces	16	32%
Casi nunca	2	4%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 24. Las funciones que desempeña son parte de su experiencia

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 13. Las funciones que desempeña son parte de su experiencia



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 40% (20) dice que siempre las funciones que desempeña son parte de su experiencia; el 32% (16) indica que a veces; el 24% (12) manifiesta que casi siempre; el 4% (2) indica que casi nunca.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores en su mayoría, están de acuerdo que las funciones que desempeña son parte de su experiencia; es decir, incrementan su productividad porque, a medida que desempeñan su trabajo, consiguen realizar de forma más eficiente.

Pregunta 4. ¿En su departamento, considera usted que se promueve la creatividad y la innovación?

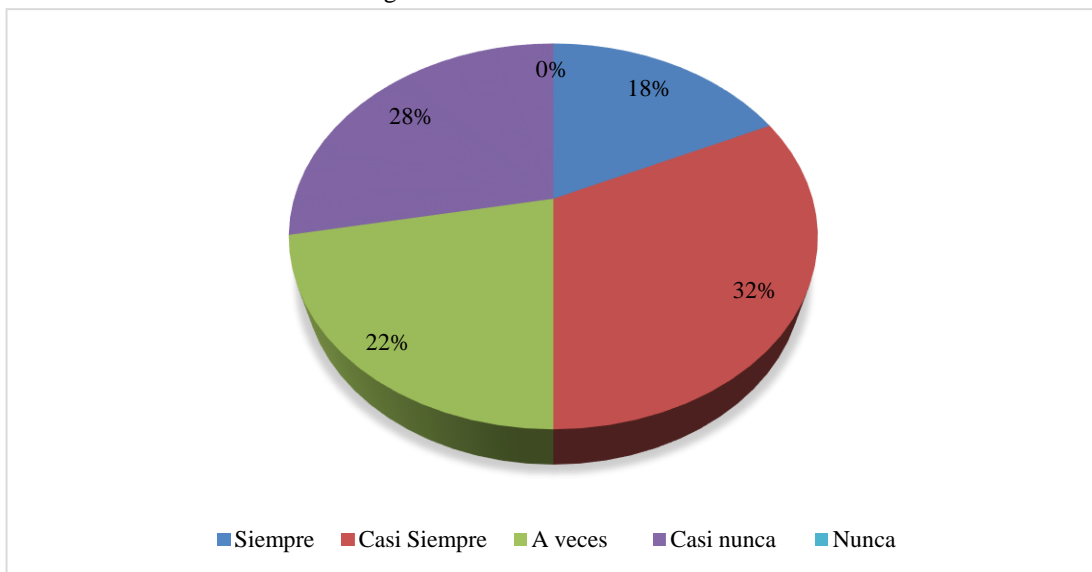
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	9	18%
Casi Siempre	16	32%
A veces	11	22%
Casi nunca	14	28%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 25. Creatividad e innovación

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 14. *Creatividad e innovación*



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 32% (16) dice que casi siempre en su departamento se promueve la creatividad y la innovación; el 28% (14) menciona que casi nunca; el 22% (11) manifiesta que a veces; y el 18% (9) indica que siempre.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores en un mayor porcentaje están de acuerdo que en la empresa se promueve la creatividad y la innovación, aspecto que incrementa el nivel de éxito en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Pregunta 5. ¿En el área que usted desempeña, se gestiona el tiempo al inicio de cada actividad?

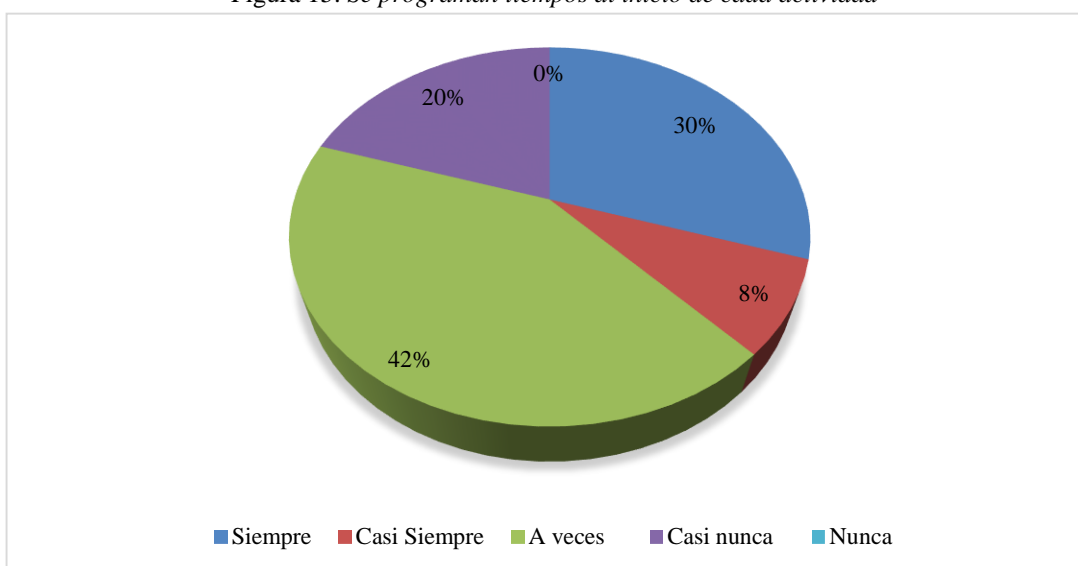
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	30%
Casi Siempre	4	8%
A veces	21	42%
Casi nunca	10	20%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 26. Se programan tiempos al inicio de cada actividad

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 15. Se programan tiempos al inicio de cada actividad



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 42% (7) dice que a veces en el área que desempeña se gestiona el tiempo al inicio de cada actividad; el 30% (7) explica que siempre; el 20% (7) manifiesta que casi nunca; y el 8% (4) indica que casi siempre.

En este contexto, los trabajadores están de acuerdo, que no gestiona el tiempo al inicio de cada actividad, aspecto que perjudica a la productividad, la efectividad en los negocios; es decir, no se aplica un proceso de planificación de las horas, para aumentar el rendimiento.

Pregunta 6. ¿Considera usted que se realizan las labores en el tiempo previsto?

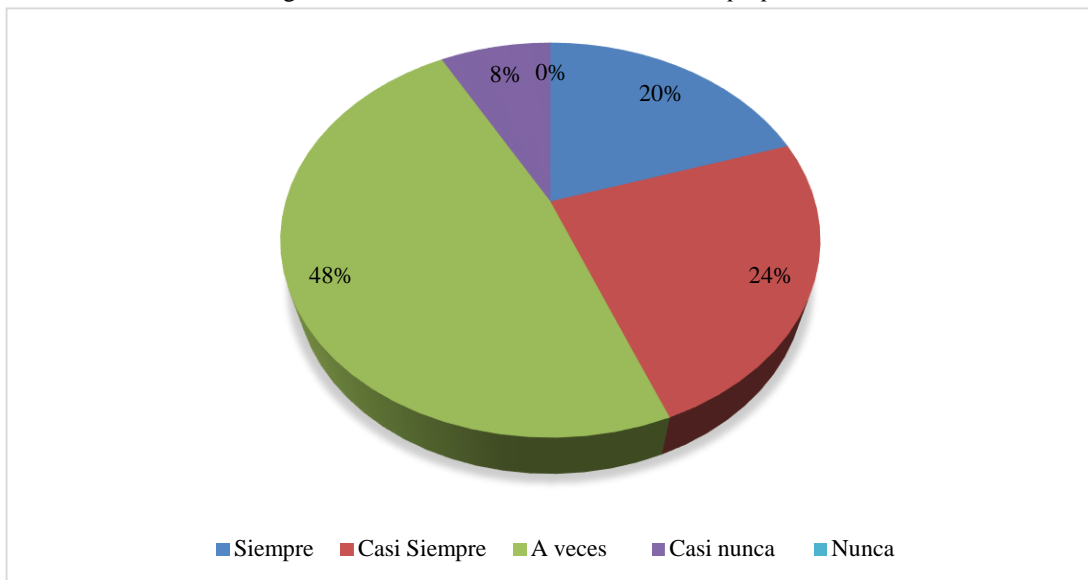
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	10	20%
Casi Siempre	12	24%
A veces	24	48%
Casi nunca	4	8%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 27. Se realizan las labores en el tiempo previsto

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 16. Se realizan las labores en el tiempo previsto



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados; el 48% (24) considera que a veces las labores se realizan en el tiempo previsto; el 24% (12) indica que casi siempre; el 20% (10) manifiesta que siempre; el 8% (4) exterioriza que casi nunca.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores están de acuerdo que no se realizan las labores en el tiempo previsto, pudiendo crear conflictos en la empresa, aumentando las pérdidas financieras, las relaciones estresantes y la comunicación ineficaz.

Pregunta 7. ¿Usted, considera que se cumplen los objetivos en el área de trabajo?

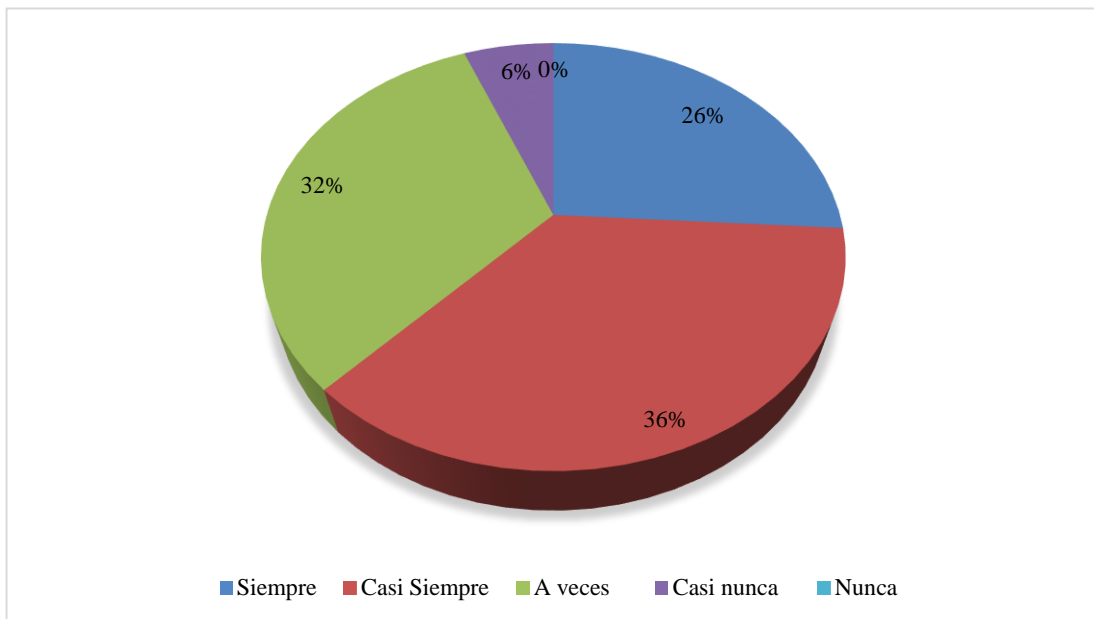
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	13	26%
Casi Siempre	18	36%
A veces	16	32%
Casi nunca	3	6%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 28. Se cumplen los objetivos en el área de trabajo

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 17. Se cumplen los objetivos en el área de trabajo



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del total de trabajadores encuestados, equivalente al 100%; el 36% (18) afirma que casi siempre se cumplen los objetivos en el área de trabajo; el 32% (16) dice que a veces; el 26% (13) manifiesta que siempre; el 6% (3) indica que casi nunca.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores en un mayor porcentaje, están de acuerdo que se cumplen los objetivos en el área de trabajo; es decir, se sienten impulsados a lograr las metas planteadas en la empresa para alcanzar su satisfacción.

Pregunta 8. ¿Considera que, en el Comercial, se desarrollan las actividades designadas con calidad?

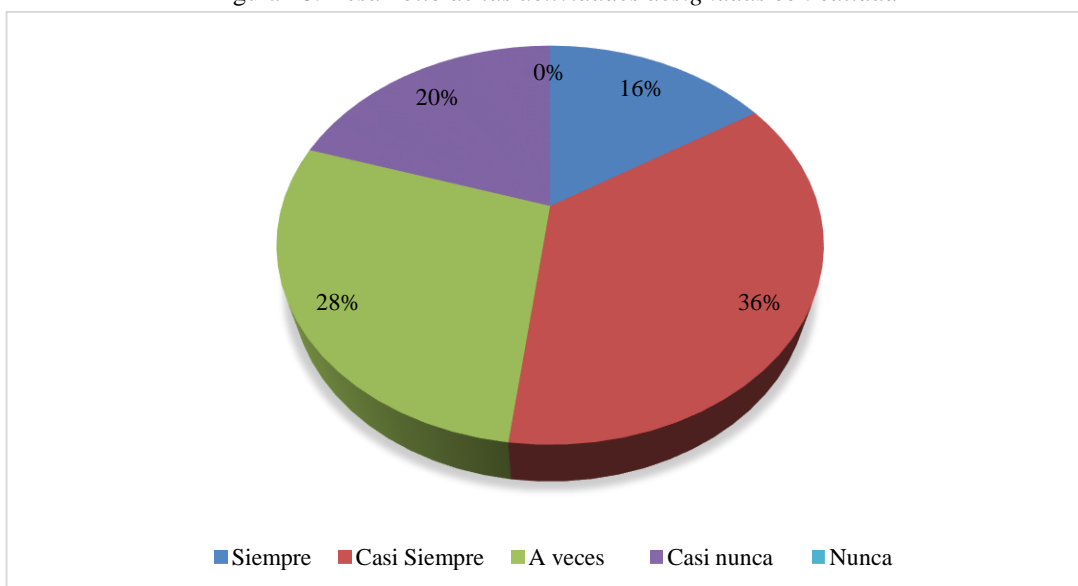
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	8	16%
Casi Siempre	18	36%
A veces	14	28%
Casi nunca	10	20%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 29. Desarrollo de las actividades designadas con calidad

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 18. Desarrollo de las actividades designadas con calidad



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores encuestados; el 36% (18) dice que casi siempre se desarrollan las actividades designadas con calidad; el 28% (14) señala que a veces; el 20% (10) manifiesta que casi nunca; el 16% (8) indica que siempre.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores en su mayor parte, están de acuerdo que se desarrollan las actividades designadas con calidad, es decir, sus esfuerzos se orientan hacia los niveles de productividad, el crecimiento económico y social.

Pregunta 9. ¿Cree usted que, el ambiente de trabajo es adecuado para el desarrollo de actividades?

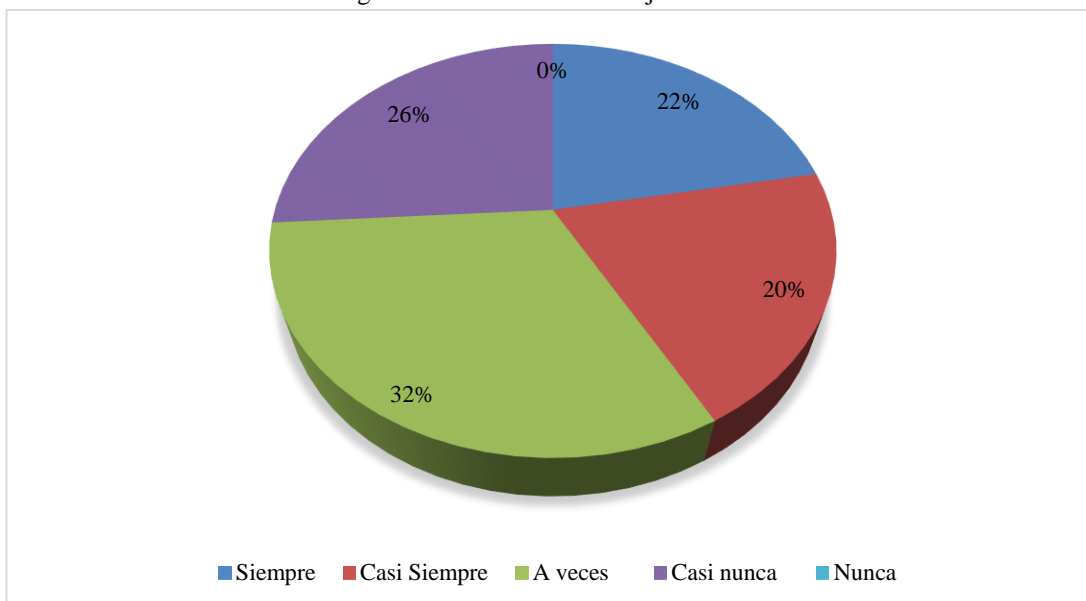
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	11	22%
Casi Siempre	10	20%
A veces	16	32%
Casi nunca	13	26%
Nunca	0	0%
Total	50	100%

Tabla 30. Ambiente de trabajo adecuado

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 19. Ambiente de trabajo adecuado



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados; el 32% (16) señala que a veces el ambiente de trabajo es adecuado para el desarrollo de actividades; 26% (13) dice que casi nunca; 22% (11) manifiesta que siempre; 20% (10) indica que casi siempre.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores en su mayoría, están de acuerdo que, el ambiente de trabajo no es adecuado para el desarrollo de actividades, lo que repercute directamente en la producción, el bienestar, la motivación, y el desempeño.

Pregunta 10. ¿En la empresa, existe reconocimiento por el buen desempeño?

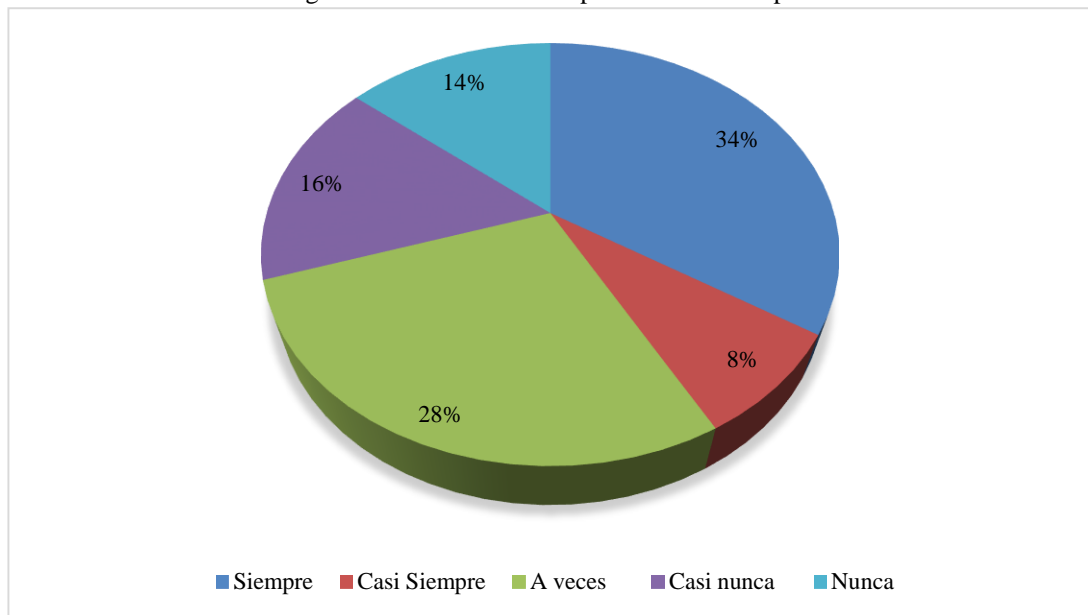
Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	17	34%
Casi Siempre	4	8%
A veces	14	28%
Casi nunca	8	16%
Nunca	7	14%
Total	50	100%

Tabla 31. Reconocimiento por el buen desempeño

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Figura 20. Reconocimiento por el buen desempeño



Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta, evaluación de desempeño

Análisis e interpretación

Del 100% de trabajadores; el 34% (20) señala que siempre existe reconocimiento por el buen desempeño; el 28% (14) manifiesta que a veces; el 16% (8) indica que casi nunca; el 14% (7) expone que nunca; y el 14% (7) menciona que nunca.

Según los resultados obtenidos, los trabajadores están de acuerdo que no existe reconocimiento por el buen desempeño, aspecto que impacta de forma negativa en la cultura organizacional.

3.3. Discusión de los resultados

En este estudio se propuso determinar la importancia del reclutamiento y la selección de personal en la evaluación del desempeño; en este contexto, Arroyo (2022), considera que la selección es un conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para atraer candidatos potencialmente calificados a puestos en una organización; mientras Charry (2020) expone que el reclutamiento es un sistema de información a través del cual la empresa descubre y ofrece al mercado de recursos humanos para un puesto específico, en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., el Departamento de Talento Humano contrata personas sin conocer su perfil, generando pérdidas de recursos, considerando que se requiere tiempo y disponibilidad para la capacitación, este aspecto afecta negativamente al cumplimiento de funciones.

En la misma línea, en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., no aplica modelos de reclutamiento y selección de personal de acuerdo al perfil de cada puesto de trabajo, lo que perjudica en el desempeño adecuado y el desarrollo de capacidades; para Coba et al., (2020), la contratación por competencias describe los comportamientos, las capacidades, y destrezas, de esta forma mejora la empleabilidad y la adaptación del trabajador a espacios laborales cambiantes; además, el modelo involucra el capital humano competitivo para asegurar un desempeño productivo y eficiente (Carreño et al., 2020); de acuerdo a lo expuesto, en el proceso de contratación es trascendental escoger el personal óptimo de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Por lo mencionado, se deduce que, es de suma importancia manejar distintos procesos de selección dependiendo de la vacante, teniendo en cuenta los aspectos, psicotécnicos o psicológicos que orientan a una eficiente contratación, reflejado en distintas evaluaciones y supervisiones del estado actual de la empresa, los resultados son observados en la productividad, la integración y adaptación de los diferentes cargos (Martínez et al., 2019).

En referencia a la valoración de la evaluación del desempeño, el estudio tuvo como propósito brindar información confiable y válida para identificar el actuar del trabajador, así, en la evaluación se utilizó un cuestionario, que buscó reestructurar positivamente la concepción del trabajador como parte activa e importante de la empresa; según Matabanchoy (2019) es trascendental incluir la dimensión ética, para

que el comportamiento en el lugar de trabajo sea adecuado y gratificante.

En este sentido, la calidad de vida laboral, permite establecer compromisos organizacionales que garanticen las condiciones de trabajo; como un proceso encaminado a conseguir satisfactoriamente los objetivos trazados a través de la participación activa de sus integrantes, reconociendo la dignidad humana de sus integrantes.

Con las visiones planteadas, el estudio surgió con el propósito de aportar con información confiable y válida para reconocer la actividad del trabajador, por esta razón en la evaluación se aplicó un cuestionario que permitió conocer la responsabilidad del Comercial en el reclutamiento y selección de personal, sobresaliendo la identificación de los puntos fuertes y débiles que presentan los colaboradores.

El principal proceso de gestión de personal es el reclutamiento y la selección, al usarlo, cualquier organización puede asegurarse de que todos los puestos se cubran con empleados competentes en función del logro de los objetivos de la organización, , utilizando los recursos que estimulan y promueven el desarrollo económico, para mejorar la calidad de vida y satisfacer las crecientes necesidades de la empresa y sus colaboradores.

En este proceso, se desarrollan iniciativas y promueven la actividad económica eficiente y productiva, en coordinación con todos los integrantes, de esta forma, se incentivan en la producción y la eficiencia de gestión, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios.

3.4. Objetivo específico 3. Correlacionar las variables de estudio a través de un método estadístico.

3.4.1. Verificación de la hipótesis

Se continua con la contrastación de las hipótesis que incluyen las variables independiente y dependiente, objeto de estudio para profundizar en la verificación de la hipótesis: el reclutamiento y selección de personal se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

3.4.2. Variables

Variable Independiente

Reclutamiento y selección de personal

Variable Dependiente

Evaluación del desempeño

3.4.3. Formulación de la hipótesis

El reclutamiento y selección de personal se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

3.4.3.1. Hipótesis Nula

H₀: El reclutamiento y selección de personal NO se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

3.4.3.2. Hipótesis alternativa

H₁: El reclutamiento y selección de personal SI se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

3.5. Modo de validación de hipótesis

De esta manera, usando una estadística del coeficiente de correlación de Pearson se obtiene la siguiente tabla:

		Reclutamiento y selección de personal	Evaluación del desempeño
Reclutamiento y selección de personal	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50

Evaluación del desempeño	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 32. Correlación de Pearson entre el reclutamiento - selección de personal y evaluación del desempeño

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta

Mediante el uso del programa estadístico SPSS, se efectuó el análisis del coeficiente de correlación Pearson (menú Analizar / Correlaciones / Bivariadas)

Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, moderada e inversamente proporcional ($p=0,000<0,05$), entre el puntaje de reclutamiento - selección de personal y la evaluación del desempeño en los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Resumen de prueba de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las distribuciones de Conocimientos, Expectativas, Ética, Competencias, Experiencia, Perfil, Conflictos, Tolerancia, Trabajo, Capacitaciones, Liderazgo, Discusión, Desempeño, Creatividad, Ambiente, Actividades, Objetivos, Tiempo, Programación and Reconocimiento son las mismas.	Análisis de varianza de dos vías por rangos de Friedman para muestras relacionadas	,000	Rechazar la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Tabla 33. Resumen prueba de hipótesis

Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*

Fuente: Encuesta

La comprobación de la hipótesis se efectúa mediante la prueba no paramétrica Friedman para muestras relacionadas, se trabajó con un total de 20 elementos, un nivel de significación del 0,05 y el nivel de confiabilidad del 95%

En el resultado se obtiene una significación de 0,00, por ser inferior a 0,05, indica que las variables están relacionadas y por consiguiente se procede a rechazar la hipótesis nula.

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0

En la ilustración de la prueba de hipótesis, se evidencia que el valor de P es menor a valor de 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna dentro del trabajo de estudio.

H_0 : El reclutamiento y selección de personal NO se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Y se acepta la hipótesis alternativa:

H_1 : El reclutamiento y selección de personal SI se relaciona con la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Después de efectuada la investigación y tomando como punto referencial los objetivos planteados al inicio del estudio se establece las siguientes conclusiones:

Se fundamentó teóricamente el reclutamiento, la selección de personal y la evaluación de desempeño, considerados elementos clave en la gestión de recursos humanos, Celis (2017) en el mejoramiento de la eficacia organizacional, en la eficiencia y utilidad de los empleados en su puesto; al respecto, se obtiene que los diferentes sistemas de elección interna identifican el capital humano con potencial de crecimiento; para Pérez (2022) es fundamental realizar los procedimientos de forma objetiva, profesional y metódica, debido a que el resultado final se verá reflejado en el buen desarrollo o consolidación de la compañía, siendo necesario que el proceso aplicado ayude a determinar las cualidades idóneas de los candidatos que mejor se adaptan a las necesidades específicas del trabajo y de la empresa.

En referencia a la determinación de la importancia del reclutamiento y la selección de personal en la evaluación del desempeño, Vela (2019) establece que, sin un adecuado proceso, las empresas pueden contratar personas sin conocer sus perfiles, provocando una pérdida de recursos, mientras, un adecuado proceso con base en la planificación, organización, dirección, permitirá contratar personas idóneas con capacidad de cumplir a cabalidad las funciones asignadas.

En base a los resultados obtenidos en la prueba de Pearson se obtiene una correlación significativa en el nivel 0,01; lo que implica que cuando el proceso de selección de personal es acorde a la normativa se obtiene un buen desempeño laboral, de esta forma

aporta a la eficiencia organizacional, el cumplimiento de metas y el comportamiento enfocando los esfuerzos y el trabajo en el nivel de logros laborales.

4.1. Recomendaciones

Una vez, efectuadas las conclusiones se plantea las siguientes recomendaciones:

Promover el desarrollo de trabajos de investigación o estudios con un enfoque en la profundización del conocimiento, la adquisición de habilidades y competencias relacionadas con el reclutamiento y selección, con el propósito de mejorar el desempeño laboral en la empresa, de esta forma se contribuirá en la productividad, con un trabajo eficiente y sobre todo con calidad.

Crear procedimientos internos que fortalezcan el reclutamiento y selección del talento humano, incorporando diversas formas de retribución no monetarias: reconocimiento por los objetivos y metas cumplidas, recompensa emocional, excelente ambiente de trabajo, descentralización de funciones delegadas y flexibilidad en cosas como los horarios, componentes aumentarán la motivación y el rendimiento de los empleados.

Utilizar diversas estrategias que permitan mejorar el reclutamiento y selección de personal a partir de indicadores motivacionales, de personalidad, comunicación, y trabajo en equipo, desde la planificación, organización y el control en la evaluación con la finalidad de elevar el nivel de rendimiento individual, colectivo y empresarial.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Medina, R. (2020). *El proceso de selección y reclutamiento de personal y su impacto en la Tasa de Rotación de Personal en el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Lima Sur durante los años 2015-2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653193>
- Arroyo Mesa, L. (2022). Tendencias Actuales en la Búsqueda y Selección de Personal en el Ámbito Empresarial. *Comillas Universidad Pontificia*, 14(2), 271-297.
- Basurto Garcia, R., & Yoza Rodríguez, Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(6), 128-141. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/28507/TD-1070.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Bolaños Cerón, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134 - 146. Obtenido de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/RevistaBiumar/article/view/2331>
- Botella et al. (2017). El meta-análisis: una metodología para la investigación en educación. *Educación XXI*, 20(2), 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70651145001.pdf>
- Botella, J., & Zamora, Á. (2017). El meta-análisis: una metodología para la investigación en educación. *Educación XXI*, 20(2), 11.
- Brito Carrillo, C., Pitre Redondo, R., & Cardona Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148.
- Cabello, R., Salguero, J., Fernández Berrocal, P., & Gross, J. (2013). A Spanish adaptation of the Emotion Regulation Questionnaire. *European Journal of Psychological Assessment*, 29(4), 234-240. Obtenido de <https://econtent.hogrefe.com/doi/10.1027/1015-5759/a000150>

- Cadena Iñiguez, P., Rendón Medel, R., Aguilar Ávila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F., & Sangerman Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Carranza Pacheco, G. (2016). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección de personal, que contribuya a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral en la Empresa Sunchodesa Representaciones C. LTDA*. Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20900/1/TESIS%20ING.%20CARRANZA%20PACHECO%203.pdf>
- Carreño Villavicencio, D., Molina Quiroz, C., Granda Garcia, M., & Mero Rosado, V. (2020). Gestión del talento humano en cooperativas de emprendimiento rural . *CIENCIAMATRIA, Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10), 573-584. Obtenido de <file:///C:/Users/MONICA%20LOPEZ/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoEnCooperativasDeEmprendimie-7389081.pdf>
- Celis Manrique, M. (2017). *La estrategia para el mejoramiento empresarial como elemento diferenciador en su gestión—una aproximación académica*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35758/Celismanriquemario2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charry Vargas, S. (2020). Selección de personal. *Fundación Universidad de América*. Obtenido de <http://52.0.229.99/handle/20.500.11839/8066>
- Coba, P., Carrión, J., Pérez, M., & Ibarra, F. (2020). Reclutamiento y selección de talento humano basado en Competencias para proyectos tecnológicos, caso práctico proyecto CIV. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 31- 46. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Andres-Morocho-2/publication/340316114_Prediccion_de_demanda_de_energia_electrica_me

diante_redes_neuronales_artificiales/links/5e83cf4b4585150839b2bf0d/Prediccion-de-demanda-de-energia-electrica-mediante-redes-neuronal

Comercial Yolanda Salazar. (2022). *Reseña Histórica*. Obtenido de Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.: <http://198.136.62.113/~cyscom/resena-historica/>

Consuelo Bravo, C., Sarmentero Bon, I., & Gómez Figueroa, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt

Díaz Muñoz, G., & Quintana Lombeida, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29 - 48. Obtenido de http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf

Espilco Zamudio, I. (2018). *Eficiencia de la metodología de reclutamiento 2.0 comparado con un reclutamiento tradicional en una universidad de Lima Metropolitana-2016*. Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_5db336bb9a9b3e7a0e441115a2aaedec/Description

Espinoza, E. (2019). El problema de investigación. *Revista Conrado, Cienfuegos*, 14(64), 22-32. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022

Gómez Díaz, J. (2018). *Apoyo a los procesos de selección y creación de los perfiles de cargo de la Clínica Chicamocha SA*. Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1776/digital_22755.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero Egurrola, D. (2021). Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano. *Gestio et Productio. Revista*

Electrónica de Ciencias Gerenciales, 3(5), 60-78.
doi:<https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.33>

Guerrero Valladolid, A., & Callao Alarcón, M. (15 de Enero de 2021). Gestión talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud. *Salud & Vida Sipanense*, 9. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272>

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. *Recimundo*, 4(3), 163-173. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Guevara, R. (2016). El estado del arte en la investigación: ¿análisis de los conocimientos acumulados o indagación por nuevos sentidos? *Universidad Pedagógica Nacional*, 4, 165-179. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n44/n44a11.pdf>

Guiracocha Suarez, H., Alarcón, D., & Ramírez, C. (2019). Identification of the variables product of pregnancy and period of pregnancy on fetal death through the use of chi-square statistic. *Ecuadorian Science Journal*, 3(2), 15-24. doi: <https://doi.org/10.46480/esj.3.2.35>

Guzmán Ortiz, A., Rodríguez Guerra, P., Codina Barragán, J., & Cadena Villalpando, P. (2018). Nuevos Escenarios para el Reclutamiento y Selección de Personal: Descripción Del Método Adizes. *Revista Daena*, 13(1), 121 - 136. 16p. Obtenido de <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jnl=1870557X&AN=131353934&h=IBT5Z5RRjyI8EaBQwyVwnmyDOLKfdec4%2fknkPYJX7M83XYZPXHyIm8TUtXsqemP3pVSRc2lSiiYci98Tt2RPiw%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>

Heredia Gálvez, S., Becerra Sarmiento, M., Cajas Cajas, V., & Revelo Oña, R. (2020). Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas. *Digital Publisher*, 5(6), 173 - 180. Obtenido de

<https://pdfs.semanticscholar.org/d38b/7ac73d713ed36ec0f88a4c598f297e417d69.pdf>

Heredia Gálvez, S., Becerra Sarmiento, M., Cajas Cajas, V., & Revelo Oña, R. (2020). Métodos de Reclutamiento y Selección de Personal: Análisis a la Gestión de las Empresas Ecuatorianas. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 173 - 180. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/d38b/7ac73d713ed36ec0f88a4c598f297e417d69.pdf>

Hernández. (2017). Las competencias emocionales del docente y su desempeño profesional. *Universidad Oparin*, 26(37), 147. Obtenido de <https://www.alternativas.me/26-numero-37-febrero-julio-2017/147-las-competencias-emocionales-del-docente-y-su-desempeno-profesional>

Hernández, Fernández, Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. *McGRAW-HILL*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hidalgo Yerovi, V. (2021). El uso del reclutamiento 2.0 en las pequeñas y micro empresas del Distrito Metropolitano Quito-Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/398/707>

Iglesias Armenteros, A., & Torres Esperón, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista cubana de enfermería*, 34(1), 1-13. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en

López Orozco, T. (2022). *La gestión del talento humano y la productividad de la Empresa Tecnimadera, ubicada en la Ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua*. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8845>

- Mamani Zapana, P. (2018). *Gestión de la satisfacción del Usuario Interno Basado en el modelo de Stephen Robbins, en el área de procesamiento de la empresa Hermes Transportes Blindados SAC en Tacna, año 2017*. Universidad Peruana Unión. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1523>
- Martínez Reinoso, O., & Vargas Fernández, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 225 - 242.
- Marulanda, C., López., & Cruz, G. (2018). La Cultura Organizacional, Factor Clave para la Transferencia de Conocimiento en los Centros de Investigación del Triángulo del Café de Colombia. *Información tecnológica*, 29(6), 245-252. doi:10.4067/S0718-07642018000600245
- Matabanchoy Tulcán, S., Álvarez Pabón, K., & Riobamba Jiménez, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
- Mejía Muñoz, L. (2019). *Perfil de puesto por competencias y su impacto en el proceso de selección y desempeño laboral de los colaboradores del Sistema de Administración Tributaria de Lima–SAT*. Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10571/Mejia_Mu%c3%b1oz_Lady_Grecia_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno Valente, W. (2021). *Evaluación de desempeño y comportamiento organizacional de los colaboradores de la empresa Promart, Huancayo-2019*. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1514/Moreno%20Valente%2c%20Wendy%20Susana%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando Changuán, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. doi:https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

- Olivera Garay, Y., Leyva Cubillas, L., & Napán Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Obtenido de <http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- Osorio Madera, J. (2021). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata, 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71432/Osorio_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Párraga Zambrano, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 9(3), 37 - 52. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i9.52>
- Paz Carrillo, Y., Mendoza Hernandez, A., & Rondinel Galvan, K. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercado Metro, Independencia 2015. *Universidad Peruana de Las Américas*. Obtenido de <http://190.119.244.198/handle/upa/1853>
- Pérez Roque, I. (2022). *El Modelo del Proceso de Reclutamiento y Selección de Recursos Humanos Aplicado en las Organizaciones*. Universidad de Galileo. Obtenido de <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1281>
- Piedra Mayorga, V., Granillo Macias, R., Vázquez Alamilla, M., & Rodriguez Moreno, R. (2021). Procedimiento para el reclutamiento, selección e inducción del personal: perspectivas y tendencias. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 10(19), 61-69. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/9820>
- Pillaca Ochoa, G. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en los restaurantes del Distrito de Ayacucho*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11314>

- Portuondo Noel, L. (2018). Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre–2018. *Revista Perspectiva*, 20(1). doi:<https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00024>
- Ramírez Gamboa, A. (2017). *Diseño de cargos en el desempeño laboral del comercial Yolanda Salazar CIA. Ltda. del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25607>
- Ramírez Soria, W. (2021). *Selección de personal y desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84149>
- Rivera Garcia, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación*, 4(2), 58 - 71.
- Sánchez Lima, C. (2021). Adecuación de los modelos de evaluación en recursos humanos para el desempeño laboral. *Revista de Investigacion Psicologica*, 25, 71-82. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322021000100007&script=sci_arttext
- Soler Cárdenas, S., & Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Medica Electrón*, 34(1).
- Tappy, R. (2010). *Recursos Humanos*. Norma.
- Tejada Carrera, J., Ramírez Briceño, E., & Vásquez Rojas, M. (2021). La incorporación de personas y el desempeño laboral en Cajamarca. *Balance´s*, 8(1), 56-63. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/195/208>

- Torres Flórez, D., Velasquez-Díaz, J., & Hernández González, J. (2021). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 12(1), 1-23.
doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>
- Tuapanta Dacto, J., Duque Vaca, M., & Mena Reinoso, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, 37 - 48. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vela Reátegui, J. (2019). *El Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal y su relación con el Desempeño Laboral del personal de atención de la Empresa Cine Planet Real-Plaza Trujillo año 2012*. Universidad César Vallejo . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30952/vela_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura Alva, M. (2021). Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en la empresa “Proyectos & Negocios Forestales SAC”, Trujillo, 2018: una revisión de la literatura científica. *Universidad Privada del Norte* . Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28265/Ventura%20Alva%2c%20Miguel%20c3%81ngel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yomayusa Serrano, L. (2021). *La importancia de la ética profesional en el reclutamiento del personal*. Editorial Elearning, SL. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40307/Yomayusa%20Serrano%20Lizeth%20Alexandra2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yupanqui Hermenegildo, M. (2016). *Proceso de reclutamiento, selección de personal y el desempeño laboral del personal de la IEP Virgen de la Asunción del distrito Del Porvenir 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8119/yupanqui%20hermenegildo_marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zocón Alva, L. (2018). *Proceso dde selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa" Soluciones Globales Empresariales ERL" de la ciudad de Cajamarca-2016*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2150/TESIS%20MARINA%20ZOCON%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zocón Alva, L., & Castañeda Abanto, D. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca. 20(1), 86-9. Obtenido de http://mail.upagu.edu.pe/files_ojs/journals/27/articles/625/submission/final/625-133-2252-1-6-20190624.pdf








Anexo 1. Reporte Urkund

Document Information

Analyzed document	urkund.docx (D158261672)
Submitted	2/9/2023 3:59:00 PM
Submitted by	
Submitter email	rs.velastegui@uta.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	rs.velastegui.uta@analysis.orkund.com



Sources included in the report

SA	T3_Bazan Vicente Diego_Tirado Huaman Karen.docx Document T3_Bazan Vicente Diego_Tirado Huaman Karen.docx (D148864803)		2
SA	TESIS - HERMINIA YNES JULCA CAHUANA.pdf Document TESIS - HERMINIA YNES JULCA CAHUANA.pdf (D128785510)		2
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/28447/4/Llontop_CEE.pdf.txt Fetched: 7/28/2021 4:17:04 AM		1
SA	ZUNIGA_AGUILAR_T2.docx Document ZUNIGA_AGUILAR_T2.docx (D114465312)		1
SA	T055_32942791_M.docx Document T055_32942791_M.docx (D142586946)		1
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/14269/4/Castillo_GMA.pdf.txt Fetched: 5/20/2022 6:33:42 PM		1
W	URL: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/20.500.11818/2597/4/TESIS%20UIGV%20FINAL%20ZULLY%20RO... Fetched: 6/18/2021 8:14:17 PM		7

Anexo 2. Encuesta aplicada a los integrantes del departamento de Gestión de Talento Humano del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda. (Reclutamiento, selección)



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
 Carrera: Psicología Industrial



Cuestionario aplicado a integrantes del departamento de Gestión de Talento Humano del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Estimado colaborador: con la finalidad de fortalecer reclutamiento y la selección de personal y mejorar la evaluación del desempeño, se solicita responder las siguientes interrogantes de forma original. La encuesta aplicada tiene el carácter de confidencial.

Objetivo: Determinar la importancia del reclutamiento y la selección de personal en la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Instrucciones: Se recomienda seleccionar la alternativa que usted considere pertinente

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
Reclutamiento de talento humano						
1	¿Está usted de acuerdo con la evaluación del nivel de conocimientos generales y técnicos que el Comercial exige a los candidatos para el puesto a cubrir?					
2	¿Considera que el contrato que elabora el Comercial cubre con las expectativas de los futuros colaboradores?					
Selección sustantiva						
3	¿En el proceso de selección debe considerarse la Ética Humana y Profesional?					
4	¿Está de acuerdo que el candidato adquiera las competencias necesarias para cumplir con sus funciones?					
Entrevista de selección						
5	¿Considera que el comercial tiene experiencia en contratar personal según el perfil de puesto?					
6	¿En la institución, se evalúa las competencias del perfil del candidato?					
Resultados de selección						
7	¿En el proceso de selección se evalúa la capacidad de manejo de conflictos?					
8	¿En el proceso de selección se evalúa si el candidato tolera el trabajo bajo presión?					
Compensación y protección						
9	¿En el Comercial, se realizan capacitaciones para fomentar el trabajo en equipo?					
10	¿El Comercial posee programas de capacitaciones semestrales?					

Anexo 3. Encuesta aplicada a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda. (Evaluación de desempeño)



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
 Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
 Carrera: Psicología Industrial



Cuestionario aplicado a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda. (Evaluación de desempeño)

Estimado colaborador: con la finalidad de fortalecer reclutamiento y la selección de personal y mejorar la evaluación del desempeño, se solicita responder las siguientes interrogantes de forma original. La encuesta aplicada tiene el carácter de confidencial.

Objetivo: Determinar la importancia del reclutamiento y la selección de personal en la evaluación del desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Instrucciones: Se recomienda seleccionar la alternativa que usted considere pertinente

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Entorno						
1	¿Cree usted que, en el Comercial, el liderazgo es parte del trabajo en equipo?					
2	¿En su área, los conflictos son manejados adecuadamente?					
Compromiso del trabajador						
3	¿Las funciones que usted desempeña son parte de su experiencia?					
4	¿En su departamento, se promueve la creatividad y la innovación?					
Eficiencia laboral						
5	¿En el área que usted desempeña, se programan tiempos al inicio de cada actividad?					
6	¿Considera usted que se realizan las labores en el tiempo previsto?					
Eficacia laboral						
7	¿Usted, considera que se cumplen los objetivos en el área de trabajo?					
8	¿Considera que, en el Comercial, se desarrollan las actividades designadas con calidad?					
Satisfacción laboral						
9	¿Cree usted que, el ambiente de trabajo es adecuado para el desarrollo de actividades?					
Rendimiento laboral						
10	¿En la empresa, existe reconocimiento por el buen desempeño?					

Anexo 4. Aplicación de la encuesta a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.



Anexo 5. Propuesta manual de reclutamiento y selección de personal



“Diseño de un manual de reclutamiento y selección de personal para mejorarla evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.”

AUTOR: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

TUTOR: Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

Ambato-Ecuador

2022-2023

Índice de Contenidos

Índice de contenidos.....	2
Índice de tablas.....	2
Índice de figuras	2
1. Datos informativos	3
2. Antecedentes de la propuesta	3
3. Justificación.....	4
4. Objetivos de la propuesta	4
4.1. Objetivo General	4
4.2. Objetivo Específico	5
5. Análisis de Factibilidad	5
6. Modelo Operativo	7
7. Proceso de diseño	18
8. Proceso de reclutamiento y selección de personal	20
9. Procedimiento para la selección de personal y contratación	21
Desarrollo del programa.....	22
10. Procedimiento para la inducción del personal.....	23

Índice de tablas

Tabla 34. Plan Operativo.....	10
Tabla 35. Previsión de la Revisión.....	11
Tabla 36. Organigrama estructural Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.	20

Índice de figuras

Figura 21. Organigrama estructural Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.....	16
Figura 22. Flujograma. Reclutamiento y Selección de personal, Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.	20
1. Datos informativos	

Título

Diseño de un manual de reclutamiento y selección de personal para mejorar la

evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Institución Ejecutora

Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Beneficiarios

Trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Ubicación

Provincia: Tungurahua.

Cantón: Ambato

Dirección: Centro Luis A. Martínez 8-11 y Juan Benigno Vela.

Sector: Parque Industrial Ambato, cuarta etapa.

Tipo de empresa: Privada

Dirección: Avenida 1 y Calle D

Equipo Técnico:

Investigador: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Tutor: Mg. Rommel Santiago Velastegui Hernández

2. Antecedentes de la propuesta

El Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., no cuenta con un manual de reclutamiento y selección, por tanto, es difícil crear perfiles de puestos, lo que afecta al desempeño y el nivel de servicio que brindan.

Para remplazar al manual el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., normalmente de forma temporal o esporádica utiliza folletos y hojas que circulan entre los trabajadores; así, la contratación se efectúa por recomendación de un amigo del gerente o debido a la injerencia política.

En conclusión, el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., no dispone de un manual de reclutamiento y selección de personal, por esta razón, no está en capacidad de diseñar los perfiles de puestos y los contenidos cualitativos del desempeño del personal y viéndose afectado su nivel de la prestación de servicios.

El Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., por ser una institución privada debe brindar servicios de calidad y efectivos, componentes que orientan hacia la excelencia, en este contexto, el manual de reclutamiento y selección de personal aportará en el control del desempeño de sus trabajadores.

3. Justificación

La ejecución del manual de reclutamiento y selección de personal, se sustenta a partir del conocimiento adquirido en el proceso de investigación, siendo posible obtener una base técnica que facilitará la elaboración de manuales de dotación y selección de personal adecuado.

Con la investigación y análisis previos realizados en Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., se establece que, el uso del manual de reclutamiento y selección es necesario para garantizar el buen funcionamiento y servicio al cliente.

Por lo expuesto, el propósito de este trabajo de investigación es crear una ventaja competitiva a través del manual de reclutamiento y selección de personal y crear un nuevo paradigma metodológico en las empresas mediante una descripción técnica detallada que engloba la gestión de recursos humanos.

4. Objetivos de la propuesta

4.1. Objetivo General

- Elaborar un manual de reclutamiento y selección de personal para mejorar la evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

4.2. Objetivo Específico

- Planificar los elementos que contiene el manual de reclutamiento y selección para mejorar la evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía.

Ltda., de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.

- Establecer las actividades que contiene el reclutamiento y selección de personal para mejorar la evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.
- Diseñar el manual de reclutamiento y selección para mejorar la evaluación de desempeño en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.

5. Análisis de Factibilidad

El presente manual de reclutamiento y selección de personal es posible porque el investigador posee los recursos económicos, financieros y humanos. Además, la implementación de este manual es posible sujeto a la aprobación de la gerencia.

Factibilidad Socio – Cultural

Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., cuida los aspectos socioculturales, mejorando las relaciones con los clientes internos y externos de la empresa.

Factibilidad Organizacional

Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., cuenta con una estructura organizacional adecuada para aplicar y llevar a cabo las actividades, políticas y objetivos de la empresa para el logro de los objetivos propuestos.

Factibilidad Presupuestaria

Un manual de reclutamiento y selección de personal permitirá la buena marcha de la empresa y el incremento de las ventas en el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., también ayudará a aumentar el nivel de ingresos y mejorar el entorno laboral.

Factibilidad Política

La propuesta es completamente factible, porque muestra al inicio del plan estratégico de la organización, dentro de la visión de que el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., se convertirá en la empresa con mayor eficiencia y rentabilidad, guiada por principios

bien establecidos en la producción, por lo tanto, la elección de actividades contribuye al desarrollo de habilidades básicas y es especialmente importante, por ejemplo, en el desarrollo del capital humano.

Factibilidad Técnica

La propuesta es factible debido a la disponibilidad y respaldo de equipos y herramientas técnicas que posibilitan la efectividad de la propuesta.

Las innovaciones tecnológicas ahora brindan plataformas que permiten una mejor selección de personal con datos precisos para cada campo requerido por la organización.

Factibilidad Organizacional

Es significativo el uso de procedimientos y métodos operativos, lo que favorece mejores resultados de trabajo y reducción de personal, favorece un ambiente laboral ideal para cada parte de la organización, mejora el clima laboral.

Factibilidad de Equidad de Género

Esta propuesta es factible por la igualdad de género, porque no existe discriminación y actualmente hombres y mujeres trabajan en la organización en diferentes campos y en diferentes jerarquías.

6. Modelo Operativo

Plan Operativo

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Resultados
CONCIENTIZACIÓN	Directivos la importancia de implementar la propuesta.	Socialización de la propuesta sobre el proceso de selección de personal	Diapositivas	Investigador	Líneas de supervisión
PLANIFICACIÓN	Planificar que la propuesta sea entendida y aceptada por las líneas de control (sede central)	talleres con el director responsable de la gestión de Talento Humano	Computador	Investigador Director Talento Humano	Proyecto de implementación claro y definido.
EJECUCIÓN	Definir los procesos de reclutamiento y selección	Diseñar procesos de reclutamiento y selección de empleados	Computador Proyector	Investigador Director Talento	Mejoramiento del nivel de desempeño

				Humano	
EVALUACIÓN	Evaluar la planificación y validación procesal de los procesos de reclutamiento y selección a partir de los procedimientos de Talento Humano	Identificar las funciones a mejorar en el subsistema de gestión del talento humano.	Computador Proyector Diapositivas	HUMANOS Investigador Director Talento Humano	La posibilidad de implementación en el subsistema de Gestión del TalentoHumano.

Tabla 34. Plan Operativo

Elaborador por: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Previsión de la revisión

Preguntas Básicas	Explicación
	El manual de reclutamiento y selección de personal.
¿Qué evaluar?	La asimilación y entendimiento de la propuesta. El conocimiento de la importancia de su aplicación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.
¿Por qué evaluar?	Para lograr los propósitos planteados en la propuesta
¿Para qué evaluar?	Para mejorar el procedimiento de la selección de personal y fortalecer la evaluación de desempeño
¿Con que criterios?	Pertinencia, coherencia y efectividad
¿Cómo evaluar?	Con una encuesta que permita evaluar el desempeño
¿Fuentes de información?	Gestión del Talento Humano y colaboradores

Tabla 35. Previsión de la Revisión

Elaborador por: Jacobo Rafael Aguilar Zurita

Una mirada histórica a su punto de partida

Todo emprendedor es una persona con cualidades y características inusuales, pero es diferente. El Comercial tiene su propio talento, talento y ocupación, así, la Sra. Wang en 1968. Yolanda Salazar Gallo, una mujer responsable, emprendedora y entregada a su trabajo, decidió trasladar la bodega que dirigía del establecimiento Tenería San Agustín ubicado en las calles Tungurahua y Esmeraldas a un local más amplio y céntrico dedicado a la venta y distribución de cuero (Comercial Yolanda Salazar, 2022).

Con una visión más amplia del futuro, el hacer realidad sus sueños e ideales para alcanzar sus metas y con una fuerte voluntad de luchar contra la adversidad, pidió permiso para ampliar la venta de artículos relacionados con la línea de calzado, gerente de la empresa Fair Names y Comercial Yolanda Salazar, inició la empresa.

En mayo de 2001 se decidió cambiar el logotipo de la empresa por el mismo que el de una sociedad de responsabilidad limitada denominada Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., actualmente con 37 años en el negocio y sirve a la comunidad, siempre con la confianza de que ha logrado sus objetivos, como enorgullecer a la ciudad, provincia y país.

Misión

La misión es construir relaciones estratégicas basadas en la confianza mutua con los clientes que requieren calzado y productos de cuero innovadores y de alta calidad a precios competitivos.

Visión

Fortalecer nuestra posición como una empresa comercial de alto nivel para lograr la completa satisfacción del cliente proporcionando productos de alta calidad y brindando mejores servicios utilizando la última tecnología.

Valores Empresariales

En los valores empresariales sobresale:

- **Honestidad:** ofrecer a los clientes lo que la Empresa está en condiciones de cumplir. Ser coherentes con su razón de ser, actuar dentro de la verdad, con honradez, responsabilidad y total transparencia.
- **Trabajo en Equipo:** buscar la práctica de la mutua ayuda entre las personas, apoyando a los grupos menos favorecidos para que puedan mejorar su calidad de servicio.
- **Calidez humana:** que los clientes pueden contar con un trato amable y personalizado. El sistema de entregas y equipo humano estar formado para emprender relaciones comerciales cordiales y amistosas.
- **Puntualidad:** saber de la importancia de hacer las cosas a tiempo y en el lugar conveniente. La eficacia y la calidad de los servicios es la meta teniendo como labor la garantía de satisfacción de los clientes.
- **Respeto:** brindar un trato justo a todos aquellos con quien tenemos relación. Se entiende mejor cuando procuramos tratar a los demás de la manera en que deseamos ser atendidos, saludar a los demás, emplear un vocabulario adecuado, pedir las cosas amablemente, dejar el sanitario en perfectas condiciones después de usarlo y evitar inmiscuirse en la vida privada de los demás, es la forma más sencilla de vivir este valor en el trabajo.
- **Comunicación:** mantener una buena comunicación ayuda a desarrollar el desempeño de los procesos y mejora las relaciones con los clientes internos y externos.
- **Servicio:** responder de manera oportuna a las necesidades de los clientes internos y externos, propiciando una relación continua y duradera.

Principios básicos

Entre los principios que motivan a los trabajadores del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., sobresalen los siguientes:

- **Planificación.** La planificación es el proceso de toma de decisiones para lograr un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de las metas.

- Ponerse en contacto. La comunicación es una norma o regla que se utiliza para que se pueda comprender su significado. Es el soporte que regula la vida interna de la organización y facilita la interacción.
- Igualdad. El desarrollo de la función de talento humano será igual para todos los empleados y colaboradores sin exclusión, discriminación o marginación por razón de género, categoría.
- Cooperación y colaboración. Optimizar los esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales, fortaleciendo la cooperación en diversos campos entre las unidades de gestión, así como empleados.
- Equidad. Diálogo constante entre los colaboradores del Comercial, los miembros de la organización y la sociedad en general.
- Descentralización. Delegar funciones para fortalecer la tomar decisiones inmediatas.

Políticas empresariales

El proyecto de personal se planifica de la siguiente manera:

- Necesidad de cambios y modernización. Para superar las disfunciones existentes y existentes, es necesario introducir una gestión de recursos humanos moderna, progresiva, innovadora, eficiente y profesional.
- Debe haber procedimientos claros y concretos para garantizar que el reclutamiento, la selección y el empleo se basen en principios de gestión modernos.
- Recurso humano, fundamental. Las personas son el factor central, es necesario desarrollar un nuevo modelo de gestión que combine los intereses de los trabajadores con los de la empresa.
- Una nueva cultura de cambio y mejora. Se debe cambiar la cultura organizacional, que es parte integral de toda modernización y mejora continua, que cambia valores, principios y sistemas de creencias y asegura el cumplimiento de los valores éticos.

- Descubrir las funciones de las personas. La gestión de recursos humanos es un factor clave en el buen funcionamiento de la empresa, debiendo ser estratégica.
- Delegar tareas de recursos humanos a los supervisores. La gestión de personal debe encontrar y transferir la responsabilidad a las personas en contacto directo con los usuarios del servicio; para el efecto, es significativo brindar la capacitación requerida. (Basurto et al., 2022)
- En este sentido, asumir la responsabilidad de la gestión de talento humano, significa asumir un papel activo en la asignación de tareas, fijación de objetivos, identificación de necesidades formativas, motivación y fomento de la participación.
- Gestión basada en objetivos y resultados. La voluntad de responsabilizar a todos los gerentes por el logro de metas y/o resultados, aunque inicialmente lento y difícil, debe materializarse en el mediano plazo. Además de la adherencia formal a los estándares, reglas y procedimientos, la evaluación del desempeño es necesaria para responder preguntas sobre el uso efectivo de los recursos y el logro de las metas.
- Estructura organizativa adecuada. Los cambios estructurales y la planificación organizacional se visualizan como variables importantes que logran eficiencia y eficacia en relación a las necesidades de la población. Por lo tanto, la estructura de la organización debe adaptarse al propósito. En este sentido, la planificación organizacional es vista como la adaptación continua de la organización a las necesidades internas y externas para que la estructura pueda brindar el soporte adecuado a la tarea.
- Agilizar la administración de pagos personales. La finalidad es asegurar que los gestores del mercado cuenten con la capacidad, motivación y formación suficientes para llevar a cabo, en su caso, las tareas que les sean encomendadas. Por lo tanto, es necesario anticipar las necesidades de personal para un período determinado mediante la realización de estudios especiales y combinándolos con la situación del personal existente.
- Mejorar el reclutamiento y la selección. El reclutamiento se puede mejorar mediante la creación de perfiles que guíen el proceso de selección en

función del análisis del puesto, definan tareas y responsabilidades e identifiquen los requisitos de los candidatos. (Piedra et al., 2021)

- Los métodos de selección también se pueden mejorar para centrarse más en evaluar el potencial y las habilidades técnicas, profesionales o de gestión.
- Los métodos de selección como entrevistas, evaluaciones de desempeño, pruebas prácticas, dinámicas de grupo y pruebas psicológicas deben seleccionarse caso por caso para proporcionar la información más valiosa para evaluar a los candidatos ideales.
- La educación, parte estratégica del cambio. Invertir en capacitación y desarrollo profesional es esencial para mantener y desarrollar la competencia de los empleados en términos de conocimientos, habilidades y comportamiento.

Objetivo

- Con la ayuda de herramientas de reclutamiento y selección, reclutar suficientes y competentes empleados de la organización para satisfacer al cliente interno y hacer más eficiente el trabajo de la organización.

Aspecto Global

- Sobre la necesidad de involucrar a los colaboradores, mediante la creación de un puesto, aumento de personal, reposición de personal o reclutamiento y orientación a través de un plan de desarrollo interno.

Conceptos Generales

- Reclutamiento: Es el proceso de identificar candidatos calificados para cubrir vacantes en una organización a través de anuncios o medios masivos.
- El proceso de selección comienza con la búsqueda de candidatos y finaliza con la recepción de las solicitudes de empleo.
- Reclutamiento interno: Cuando se presenta una vacante y se intenta cubrirla con los empleados existentes de la organización y puede ser: Promoción,

traslado y traslado.

- Reclutamiento Externo: Esto sucede cuando un determinado puesto está abierto y se intenta cubrirlo con personas ajenas a la organización.
- Selección de personal: método mediante el cual, analizando las aptitudes y habilidades de los candidatos, se seleccionan los más idóneos entre los candidatos de varias instituciones educativas para decidir objetivamente quién tiene mayor potencial para desempeñar las tareas.
- Empleo: contrato entre empleador y empleado que especifica en detalle las condiciones bajo las cuales el empleado se compromete a realizar cierto trabajo en nombre y bajo la dirección de la institución. el empleador. a cambio de un honorario o salario.
- Inducción: El proceso de adquirir conocimiento y conciencia del puesto, responsabilidades y unidad a la que una persona estará subordinada cuando pase a ser un empleado. Es el proceso por el cual el empleado se siente orientado a la empresa (conoce las metas, valores, etc.), a sus compañeros y a su trabajo (conoce las funciones, responsabilidades, etc.)

Por lo expuesto, se presenta el organigrama estructural del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Organigrama estructural Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

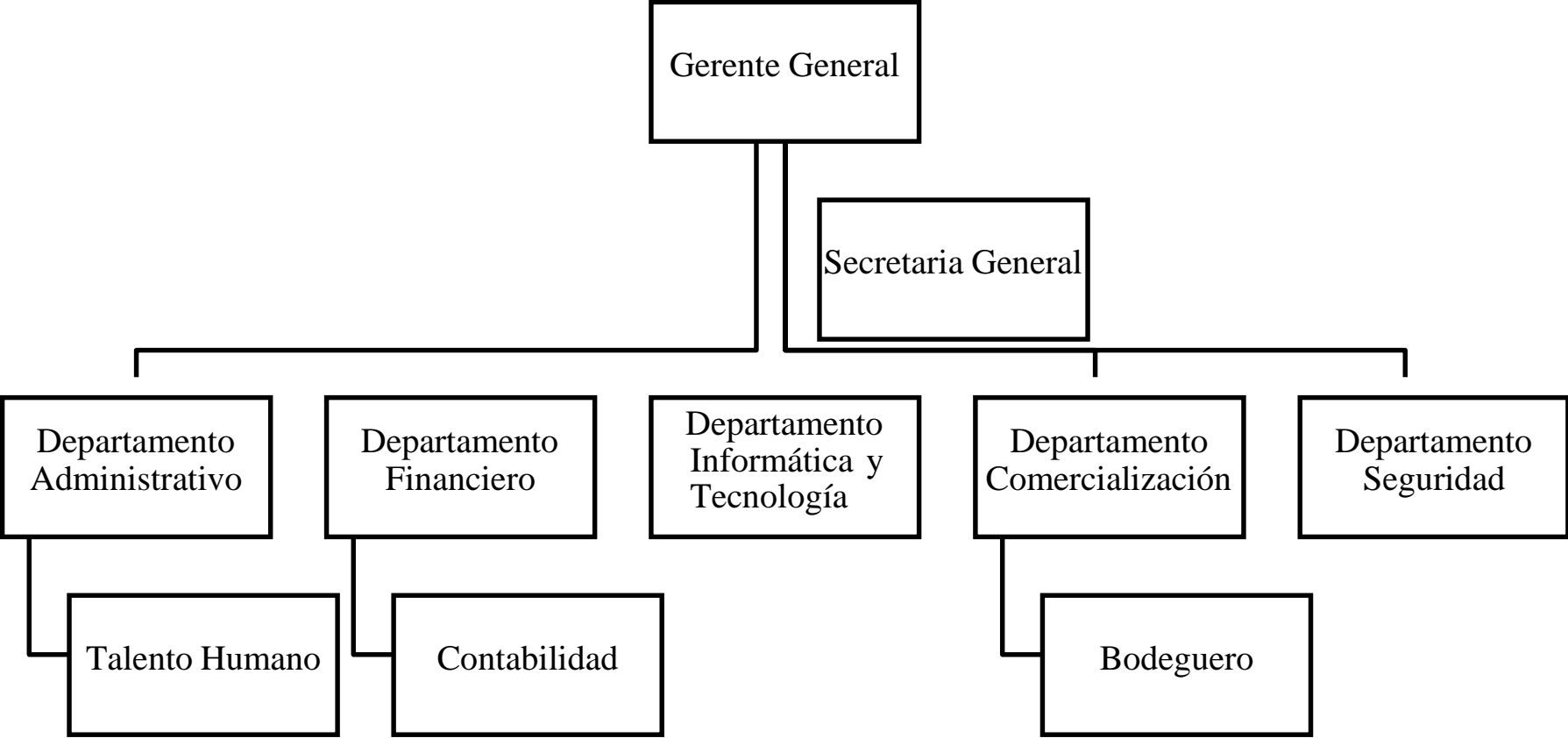


Figura 21. Organigrama estructural Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.
Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*
Fuente: Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

Descripción de funciones

Cuadro resumen descriptivo de funciones

Cargo	Funciones
Gerente General	Desarrolla el plan estratégico. Organización y regulación del mercado.
Secretaria General	Elabora convocatorias. Efectúa actividades administrativas.
Departamento Administrativo	Revisa los informes de la empresa. Realiza un seguimiento de los gastos en los diferentes departamentos. Elabora el balance total o parcial según la situación de la empresa.
Departamento Financiero	Moviliza y administra los recursos financieros del banco Administrar la liquidez de la institución, contabilizar y contabilizar sus actividades.
Departamento de Talento Humano	Planificar, coordinar, realizar actividades de gestión de personal y proporcionar orientación técnica.
Departamento de Informática y Tecnología	Mantenimiento Servicios Informáticos

Departamento Comercial	Diseño de estrategias con diferentes departamentos.
	Análisis de mercado.
	Elaboración de planes de ventas y productos al mercado
Departamento de Seguridad Industrial	Control del cumplimiento de medidas de seguridad.
	Asesorar, formar, controlar y liderar los programas de prevención de riesgos laborales

Tabla 36. Organigrama estructural Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.
 Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*
 Fuente: Resumen descriptivo de funciones

Procedimiento para el reclutamiento

- Incluidos los conocimientos, las habilidades, el esfuerzo, las condiciones de trabajo, la responsabilidad, la experiencia y/o los conocimientos.
- El reclutamiento significa atraer a la mayor cantidad posible de candidatos al puesto y evaluarlos de acuerdo con los perfiles requeridos.

7. Proceso de diseño

- En el Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., los colaboradores están obligados en el mercado a cubrir las vacantes o crear nuevos puestos según lo dispuesto por el gobierno.
- El asistente de seguridad responsable del área específica solicita cubrir los puestos vacantes y/o crear puestos para los cuales se solicita la aprobación del gerente de marketing.
- El administrador acepta o rechaza el contrato.

- Si confirma, el proceso continúa, si rechaza la solicitud, el proceso finaliza.
- El reclutamiento externo se produce porque no hay personas calificadas en la organización para el puesto vacante.
- El teléfono está listo para ello.
- Elija el medio en el que se entregará el discurso.
- El reclutamiento se basa en perfiles de trabajo que incluyen: conocimiento, habilidades, esfuerzo, condiciones de trabajo, responsabilidades, experiencia y/o nivel de especialización.
- El reclutamiento implica atraer al puesto al mayor número posible de candidatos, quienes serán evaluados de acuerdo a los perfiles requeridos.
- Formular procedimientos.

8. Proceso de reclutamiento y selección de personal

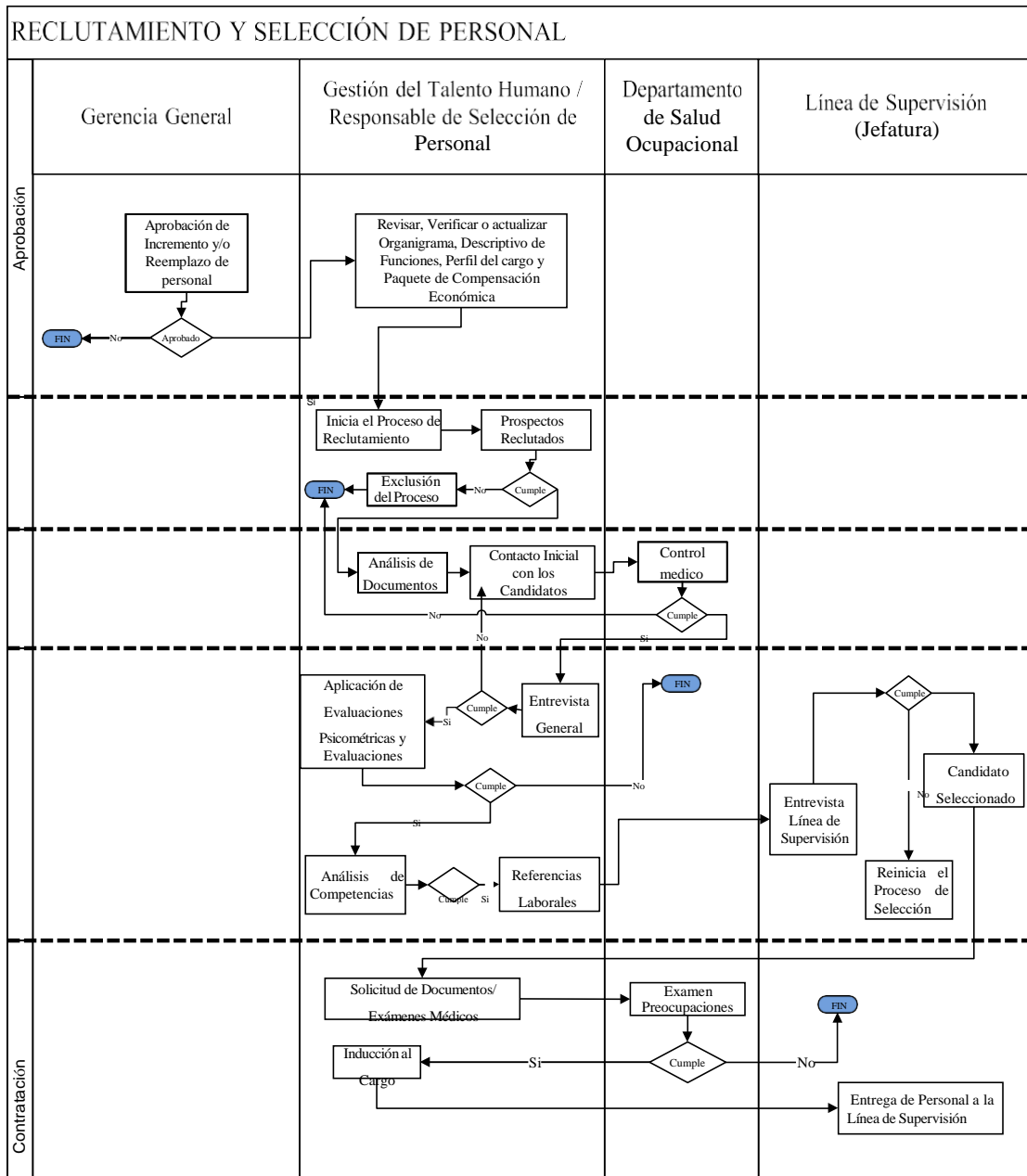


Figura 22. Flujograma. Reclutamiento y Selección de personal, Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.
Elaborado por: *Jacobo Rafael Aguilar Zurita*
Fuente: Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda.

9. Procedimiento para la selección de personal y contratación

Los procedimientos de contratación se basan en (Tappy, 2010), “La selección puede definirse como una actividad organizada para determinar y evaluar las cualidades, rasgos de carácter, intereses e inclinaciones existentes y potenciales de un candidato, cuando existen ciertos requisitos y características que el candidato debe reunir para desempeñar ciertas tareas”. Elija el que mejor se adapte a los requisitos del trabajo.

Desarrollo del programa

El reclutamiento comienza con el análisis de las solicitudes de empleo presentadas por los solicitantes de empleo.

- Se analizan según el perfil del puesto.
- La lista inicial de candidatos está compuesta por candidatos que cumplen con los requisitos especificados en el perfil del puesto.
- Los asistentes de recursos humanos se ponen en contacto con los candidatos seleccionados para asistir a la primera entrevista.
- En él, el Asistente de Recursos Humanos examina y obtiene información adicional sobre el candidato que no está incluida en la solicitud y el horario de clases.
- Los asistentes preparan otra lista de candidatos para cubrir las vacantes.
- El responsable del campo correspondiente realiza otra entrevista. Esta es una entrevista enfocada donde el entrevistador solicita información adicional sobre experiencia laboral, logros académicos y habilidades de comunicación.
- Durante la entrevista, el entrevistador tiene la oportunidad de observar características personales tales como: apariencia, facilidad de expresión, vocabulario, desarrollo, valores, trabajo en equipo, pertenencia a equipos deportivos, clubes sociales, adaptabilidad y confianza en sí mismo. 6. El entrevistador principal presenta una lista de candidatos que deben someterse a pruebas de conocimientos y habilidades psicométricas.
- Los candidatos que superen la prueba de conocimientos y habilidades psicológicas se someterán a un reconocimiento médico. Generalmente hay dos candidatos.

- Con base en los resultados del examen médico, el asistente de Talento Humano ofrece los términos del contrato de trabajo, tales como horas de trabajo, beneficios, reglamento interno de trabajo.
- Si el candidato acepta, se firma el contrato y toma posesión el solicitante

10. Procedimiento para la inducción del personal

- Una bienvenida, una descripción general de los antecedentes y la historia de la empresa, así como las políticas, normas y reglamentos internos son todos aspectos cubiertos por un asistente de recursos humanos.
- La descripción del Comercial Yolanda Salazar Cía. Ltda., la cultura empresarial y la estructura organizativa son preguntas formuladas por los administradores.
- El asistente de seguridad desarrolla una descripción de procesos internos, una descripción de funciones y responsabilidades, así como una demostración del trabajo específico realizado en el puesto en el que se emplea el aspirante.
- Si se identifican aspectos inusuales y/o preocupantes durante la evaluación de admisión, es mejor tomar una decisión inmediatamente antes de que el solicitante de empleo permanezca en la organización.

Funciones y perfiles de los puestos

- Una descripción comprensible de las funciones desempeñadas en el cargo y los factores necesarios para su desempeño exitoso es fundamental para el logro de los objetivos de cada área y/o departamento de la organización.
- Una descripción adecuada del trabajo ayudará a determinar qué factores afectan el desempeño laboral. En este sentido, desarrollar una adecuada descripción de la tarea ayuda a definir sus requerimientos. Los planes de formación y desarrollo del empleado en la empresa también están claramente definidos en la descripción del puesto. Sin embargo, también establece una definición precisa de quién ocupará un puesto específico cuando finalice el servicio activo del empleado.
- Las descripciones de puestos facilitan el proceso de contratación y selección al aumentar la transparencia del proceso de contratación.

- Gestiona la formación del personal y permite la gestión de carrera.
- Publique completamente las descripciones de trabajo para cada puesto para que los empleados entiendan y entiendan mejor sus deberes y responsabilidades.

Modelo de descriptivo de funciones

Identificación del cargo: Gerente General

Cargo:	Gerente General
Código:	CYS-GG-01
Denominación:	GG
Área:	Administrativa y Producción
Reporta A:	Accionistas
Supervisa a:	Toda la organización

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas, Gestión Empresarial, Economía

Experiencia:

- 3 años en cargos similares

Entrenamiento (Formación)

- Jornadas Gerenciales
- Innovación, desarrollo y competitividad

Planificación

- Sistemas de Gestión de Calidad

Habilidades

- Elaboración e Interpretación de Informes
- Financieros
- Facilidad de palabra
- Toma de decisiones
- Orientación al resultado
- Orientación de Servicio al cliente
- Capacidad de Negociación
- Planificación
- Analítica y Expresiva
- Administración de personal

Rasgos Actitudinales

- Respeto
- Orientación al cliente
- Externo e Interno
- Integridad
- Objetividad
- Compromiso
- Ética

Responsabilidades

- El Gerente General actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad encaminando al éxito empresarial.
- Responsable de conocer y verificar que en la gestión de la Empresa se cumpla con la aplicación de las normas, políticas y procedimientos vigentes para el logro de una administración eficiente de todas las operaciones de la Empresa determinando si los procedimientos y normas contables, administrativas y de control interno establecidos en la entidad se cumplen y si son efectivos.

- Desarrollar programas de auditoria, analizar los resultados y hacer las recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias o para mejorar los procedimientos en las diferentes áreas de la empresa.

Funciones Principales

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Establecer objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo
- Asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema de Gestión de Calidad.
- Detectar oportunidades de mercado, valorar el potencial de venta de los diferentes productos que se planteen.
- Dirigir el movimiento económico y financiero de la Empresa hallándose habilitado para abrir cuentas bancarias y girar contra ellas. • Informar permanentemente sobre los avances y problemas detectados a Accionistas.
- Intervenir en todo acto a contrato relativo a operaciones crediticias y otorgamiento de fianzas, garantías y avales.
- Aprobar planos de acuerdo a las medidas establecidas por las normas del transporte.
- Coordinar con el jefe de producción sobre las necesidades o inquietudes que tengan en cuestión del diseño.

Analizar, desarrollar y monitorear que los procesos sean eficaces en cada área

Otras Actividades

- Supervisa constantemente los principales indicadores de la actividad de la empresa con el fin de tomar decisiones adecuadas, encaminadas a lograr un mejor desempeño de la empresa.
- Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías o materias primas, insumos y productos más adecuados.

Identificación del cargo: Secretaria General

Cargo: Secretaria General

Código: CYS-SG-02

Denominación: SG

Área: Administrativa

Reporta A: Director ejecutivo

Supervisión: no utilizable

Requisitos del cargo

Estudios (Educación):

- Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas.
- Secretariado.

Experiencia:

- 3 años en cargos similares

Entrenamiento (Formación):

- Sistema de Archivos
- Archivología
- Redacción
- Taquigrafía

Planificación

- Sistemas de Gestión de Calidad
- Actualización de los trabajos desatendidos.

Habilidades

- Realizar actividades de apoyo en áreas específicas de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato y las normas aplicables a los procesos definidos en cada dependencia.

Rasgos Actitudinales

- Respeto
- Orientación al cliente
- La confidencialidad se valora al mantener la información sobre la empresa para la que trabaja y sus clientes privada y confidencial en todo momento. No deben repetir información confidencial, incluso si están en una discusión en la que todos quieren.
- Confiabilidad. Demuestran que son confiables, además de estar siempre a tiempo para el trabajo y las reuniones.
- Rendición de cuentas: deben demostrar que son responsables al priorizar y completar las tareas a tiempo.

Responsabilidades

- Realizar funciones de asistencia administrativa y de oficina destinadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del ámbito de aplicación.
- Mantener y actualizar los registros técnicos, administrativos y financieros según sea necesario y asegúrese de que sean precisos.
- Instruir a los usuarios de acuerdo con los procedimientos establecidos y proporcionar la información solicitada.
- Seguir los lineamientos del sistema de gestión de la calidad y el modelo estándar de control interno
- Cumplir con la normativa laboral estatal.
- Realizar los procedimientos y actividades de alcance de acuerdo con las metas y objetivos establecidos en el plan operativo de la unidad estructural.
- Recibir, inspeccionar y archivar documentos relacionados con los asuntos a su cargo.

Funciones Principales

- Sigue los procedimientos y actividades de alcance de acuerdo con las pautas del sistema de gestión de calidad.
- Organización, control y supervisión de la agenda, entrada y salida de documentos y correspondencia en la oficina de supervisión directa.
- Atiende llamadas en tiempo y forma y actualiza el cronograma de trabajo del jefe de la unidad estructural e informa diariamente al gerente directo sobre las actividades planificadas.
- Transcripción de transacciones de unidades de negocio e informes asignados directamente por el superior.
- Se establece el soporte documental necesario para verificar el desempeño de las actividades de trabajo reportadas para fines de evaluación del desempeño.
- Desempeñar las demás funciones propias de la naturaleza del cargo y que le asigne el jefe directo o las que establezca la ley.

Otras Actividades

- Manejo de Software de oficina.
- Gestión de archivos
- Atención al cliente.
- Sistema de manejo de calidad.
- Habilidades conductuales
- Orientación a los resultados.
- Orientación al usuario.

Identificación del cargo: Coordinador, Departamento Administrativo

Cargo: Jefe Administrativo

Código: CYS-JA-03

Denominación: JA

Área: Administrativa

Reporta A: Gerente General

Supervisa A: Asistente Administrativa, Contador, Coordinador de Talento Humano, Coordinador de Seguridad Industrial, Asesor Comercial

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Título de Tercer Nivel en Administración de Empresas
- Gestión Empresarial
- Economía

Experiencia

- 2 años en cargos similares

Entrenamiento (Formación)

- Jornadas Gerenciales Gestión de calidad
- Medición de la Productividad

Planificación

- Estratégica Relaciones Humanas

Habilidades

- Elaboración e Interpretación de Informes Financieros
- Orientación al resultado

- Orientación de Servicio al cliente Planificación
- Análisis y Expresión
- Análisis de flujo de efectivo
- Toma de Decisiones

Rasgos Actitudinales

- Innovación
- Pensamiento Crítico
- Compromiso Iniciativa
- Integridad

Responsabilidades

- Planificar, dirigir y controlar las actividades Administrativas de la Empresa, así como coordinar y supervisar los Departamentos de Servicios Administrativos y Compras.
- Coordina con el Gerente General la gestión operativa diaria entre las diferentes áreas de la Empresa, evalúa políticas de seguros, ventas, precios; es responsable por el mantenimiento de un adecuado sistema de información y registro, dirigir las operaciones de compra de materias primas, materiales, insumos, repuestos, tanto administrativa como operativa.

Funciones Principales

- Es responsable de la organización, coordinación dirección y desarrollo de las áreas Administrativas de la Empresa.
- Rendir informes de a la Gerencia General, en cuanto a los resultados de la Gestión Administrativa, aplicación de procesos y Sistemas de Gestión.
- Elaborar cronogramas de actividades para el cumplimiento de objetivos junto con los Coordinadores de Producción
- Consolidar información sobre pagos ya sea a proveedores con otros meses e informar todas las novedades al gerente general.
- Será responsable de asistir a reuniones con instituciones financieras, clientes o proveedores en representación del Gerente General, cuando así lo solicite.

- Negociaciones con proveedores sobre condiciones de precios, descuentos especiales, formas de pago y préstamos. Administra el costo de todas las compras en la empresa.
- Envío de originales y copias de documentos al departamento de contabilidad para su revisión y registro.
- Revisar los presupuestos administrativos y financieros.
- Gerente suplente en ausencia para toma de decisiones, estrategia y servicio al cliente.
- Gestionar, controlar y evaluar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar las actividades de los empleados leales.

Otras Actividades

- Administración y aprobación de préstamos a empleados.
- Gestión de las relaciones directas con los bancos (adquisición y concesión de préstamos, comercio de dólares, etc.)
- Procesamiento financiero, transacciones y reportes de producción para Gerencia General.
- Asegurar que los miembros de la organización trabajen hacia el logro de las metas establecidas.
- Tomar decisiones conjuntas con el Gerente General respecto del análisis del trabajo de sus subordinados y, en función de ellos, establecer asignaciones, bonificaciones, bonificaciones y todo lo relacionado con el bienestar de los trabajadores.

Identificación del cargo: Coordinador, Departamento Financiero

Cargo:	Contador/A
Código:	CYS-DF-04
Denominación:	DF
Área:	Administrativa
Reporta A:	Jefe Administrativa
Supervisa A:	Asistente Contable

Requisitos del cargo

Estudios (Educación):

- Título Superior en Contabilidad y Auditoría CPA

Experiencia

- 2 años en cargos similares

Entrenamiento (Formación):

- Tributación Gestión Financiera
- Contabilidad y Auditoría
- Impuestos

Habilidades

- Capacidad de Análisis Numérica y Lógica
- Analítica y Expresiva
- Preparar informes financieros
- Cálculo de Impuestos

Rasgos actitudinales

- Disciplinado Honestidad
- Ética personal y profesional Integridad
- Confidencialidad Orden
- Calidad en el Trabajo

Responsabilidades

- Es el responsable de organizar, dirigir y supervisar todas las actividades, operaciones y procesos contables relacionadas con la contabilidad general y contabilidad de costos de la Empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Funciones Principales

- Organizar todas las actividades que intervienen directa o indirectamente en el proceso contable.
- Presentar mensualmente informes sobre el Estado de Situación Financiera de la empresa a la Gerencia.
- Realizar oportunamente el cálculo para el pago de las obligaciones tributarias de la empresa y sueldos del personal.
- Elaborar balances anuales y presentar a la gerencia para su aprobación.
- Registrar y reportar en el sistema contable todos los movimientos y operaciones que se realicen en la empresa.
- Visualización y eliminación de informes.
- Gestiona el pago de los impuestos, derechos y deducciones locales que la empresa debe pagar de acuerdo a la ley.
- Elaboración y administración de contratos, letras de cambio, facturas, etc.

- Recordatorio de piezas a enviar.
- Conocer el monto gastado.
- Preparación y envío de facturas de proveedores almacenadas.
- Escribir estados financieros.

Otras Actividades

- Ver y comparar los gastos mensuales de su empresa.
- Planificar y administrar el presupuesto anual.
- Revisar y firmar la conciliación bancaria.

Identificación del cargo: Coordinador de Talento Humano

Cargo: Coordinador de Recursos Humanos

Código: CYS-TH-05

Denominación: TH

Área: Administración

Informe: Gerente General

Supervisión: no utilizable

Requisitos del cargo

Estudios (Educación):

- Psicología Industrial
- Psicología Organizacional
- Ingeniero en Recursos Humanos

Experiencia

- 1 año en puesto similar

Entrenamiento (Formación):

- Derecho laboral Relaciones personales
- Salarios
- Riesgo psicosocial

Habilidades

- Manejo de habilidades de negociación y mediación.
- Orden de trabajo y calidad Cálculos matemáticos

- Fluidez verbal
- Gestión del subsistema de talento Gestión de paquetes de Office
- Control lateral de IESS

Rasgos Actitudinales

- Tolerancia preventiva activa
- Ética de trabajo
- Trabajo en equipo autocontrol

Responsabilidades

- Administra, actualiza y mantiene confidencial toda la información que posee o procesa en el área, administra la operación de las herramientas comerciales de los empleados y mantiene el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de los empleados.

Funciones Principales

- Planificar, ejecutar y controlar el reclutamiento, selección, capacitación y entrenamiento del personal.
- Llevar a cabo la fase técnica de reclutamiento para asegurar empleados idóneos para cubrir las vacantes requeridas por la empresa.
- Aplicar baterías mentales a los candidatos seleccionados.
- Cooperar con los coordinadores regionales para desarrollar planes de orientación y formación básica para los nuevos empleados para facilitar su rápida adaptación al trabajo y coordinar a los responsables de las diferentes regiones.
- Fomentar la comunicación entre los empleados para mejorar el clima laboral.
- Resolución de conflictos y objetivos humanos.

- Organice sus archivos.
- Actualizar e informar continuamente a los empleados sobre las políticas, lineamientos y documentos utilizados en la organización.
- Complete el formulario de calificación de empleados para la selección de candidatos.
- Satisfacer las necesidades de los empleados.
- Sistema de retribución del personal de dirección y producción.
- Elaboración y ejecución de contratos de trabajo.
- Recuperación y registro del registro de hogares.

Otras Actividades

- Cumplimiento de acuerdos de confidencialidad.
- Inspección por inspectores.
- Publicación de informes sobre los empleados cuyos contratos laborales están llegando a su fin.
- Preguntar sobre los requisitos de educación y capacitación en cada campo.
- Promover programas de incentivos para empleados. Preparar informes de salarios basados en el desempeño.
- Administrar base de datos de empleados. Preparar y retirar fondos para los empleados.
- Actualizar organigramas, sistemas, manuales y políticas del departamento.
- Colaborar con el coordinador de producción para gestionar los derechos de ausencia de los empleados de producción.
- Mantener el índice de rotación y ausentismo de los empleados.

Identificación del cargo: Coordinador, Departamento de Informática y Tecnología

Cargo: Coordinador, Departamento de Informática y Tecnología

Código: CYS-IT-06

Denominación: IT

Área: Administración

Informe: Departamento Administrativo

Supervisión: Gerente General

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Administrador de Red
- Administrador de Internet
- Gerente de Soporte Técnico
- Gerente de Análisis y Programación

Experiencia

- 1 año en puesto similar

Entrenamiento (Formación)

- Gestionar, transferir y desarrollar soluciones informáticas para entornos empresariales, teniendo en cuenta la arquitectura de n capas, el soporte del entorno de red y la conexión a Internet; utilizando hardware, software y métodos, técnicas y herramientas intermedias.
- Instalar, configurar, operar, monitorear y mantener sistemas operativos para los diversos dispositivos que conforman un entorno de red e

inalámbrica.

Habilidades

- Planificar, programar, dirigir y evaluar las operaciones del departamento.
- Vigilar y coordinar el funcionamiento de los sistemas informáticos, además de velar por su correcto mantenimiento.
- Desarrollo de programas informáticos para cumplir con los requisitos de datos producidos por la empresa.
- Preparar documentación técnica.
- Integrar y mantener actualizada la información relacionada con la planificación, operación y mantenimiento de los sistemas desplegados.
- Instalar, configurar, mantener y monitorear sistemas operativos en entornos de redes.
- Utilizar eficazmente métodos de análisis, diseño e implementación de sistemas de información. Utilice herramientas de programación con interfaces.
- Instalación, actualización y mantenimiento de equipos informáticos.
- Instalación, configuración y mantenimiento de hardware y software de telecomunicaciones e informática.
- Diseño, implementación y gestión de sistemas de bases de datos empresariales.
- Diseño e implementación de sistemas de información en un entorno distribuido.
- Tendencias impulsoras en formas simples o complejas.
- Brinda una sensación de confianza y seguridad.
- Respeto y lealtad

Rasgos Actitudinales

- Activo Proactivo
- Tolerancia
- Ética laboral
- Trabajo en equipo
- Autocontrol

Responsabilidades

- Diseñar y desarrollar aplicaciones y tecnologías de software de alta calidad.
- Uso de estándares y certificados en programación, redes y bases de datos. Métodos de diseño de arquitectura de software.
- Integración de sistema. Cambie las aplicaciones en su computadora.
- Usar tecnologías, aplicaciones y prácticas para recopilar, integrar, analizar, seleccionar y presentar información.

Funciones Principales

- Diseño de estructuras de programación.
- Negociación y toma de decisiones. resolver conflictos.
- Planificar, gestionar y priorizar el trabajo.
- Cooperación
- Orientación al cliente
- Orientado a los resultados

Otras Actividades

- Asegurar que los sistemas y programas se implementen de acuerdo con las funciones y necesidades del usuario.
- Creación y desarrollo de manuales de usuario para nuevos sistemas y programas instalados en hardware informático.
- Junto con los usuarios, planificar y desarrollar programas y sistemas que faciliten y aceleren el procesamiento de la información de acuerdo a sus necesidades.
- Desarrolla programas de computación que cumplan con los requerimientos específicos de la información existente en la institución.
- Participar en capacitaciones para implementar nuevos sistemas, programas y actualizar nuevos programas.

Identificación del cargo: Coordinador, Departamento Comercial

Cargo: Asesor Comercial

Código: CYS-DC-07

Denominación: DC

Informe: Gerente General

Supervisión: Gerente General

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Desarrollo de medidas de ventas.
- Análisis de resultados.
- Investigación de mercado.
Construir puntos de ventas.
- Desarrollo de productos
comunicación corporativa

Experiencia

- 1 año en puesto similar

Entrenamiento (Formación)

- Administración
- Ingeniería
- Economía
- Ciencias de la Comunicación
- Servicio al Cliente

Habilidades

- Comunicación y conversaciones

- Dificultad para hablar
- Puede escuchar
- Creativo

Rasgos actitudinales

- Determinación
- Entusiasmo
- Paciencia
- Vitalidad
- Responsabilidad
- Empatía

Responsabilidades

- Definir el plan estratégico comercial y de ventas anual y liderar su implementación.
- Ampliar y fortalecer los canales de venta.
- Desarrollar un negocio sólido para lograr metas mensuales y anuales.
- Crear alianzas estratégicas que aumenten el tráfico y el intercambio comercial.
- Reclutamiento de nuevas cuentas.
- Gestiona las reservas y la recepción para responder rápidamente a la demanda y ofrecer tarifas competitivas.
- Llevar a cabo evaluaciones comparativas de la industria para examinar la competencia y desarrollar estrategias para permitir una mayor competencia en la industria local.

Otras actividades

- Manejar las quejas de los clientes
- Asesorar sobre el uso del producto.
- Informe sobre garantías y seguros
- Identificar materiales promocionales y necesidades de apoyo técnico en la región.

- Notificar a los clientes sobre novedades, posibles retrasos y cambios significativos.
- Atender las quejas y consultas de los clientes.
- Asesorar sobre posibles cambios de productos.
- Mantener intactas las marcas registradas

Identificación del cargo: Bodeguero

Cargo: Bodeguero

Código: CYS-BD-08

Denominación: BD

Área: Administrativa

Reporta a: Jefe Administrativa

Supervisa a: Ayudante de Bodega

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Administración de Empresa
- Tecnólogo en Contabilidad

Experiencia:

- 1 año en cargos similares

Entrenamiento (Formación)

- Manejo de Inventarios Excel Contabilidad básica
- Manejo de Bodegas

Habilidades

- Comunicación
- Rapidez
- Ordenamiento espacial
- Concentración
- Cálculos
- Matemáticos
- Manejo de Materiales

- Despachar los productos de acuerdo a las necesidades de cada proceso.

Rasgos Actitudinales

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Minuciosidad
- Honradez

Responsabilidades

- Responsable de la organización y supervisión de las actividades de recepción, almacenamiento, control ingresos y egresos de existencias y despacho de insumos, repuestos o materiales destinados al área de producción, organizar, controlar y supervisar toda la materia prima, suministros y herramientas desde el pedido hasta el uso de los mismos.

Funciones principales

- Mantener controladas las existencias de materiales.
- Atiende los requerimientos de materiales, productos e insumos, despachando y/o entregando a las diferentes áreas de producción, en base a la solicitud de Materiales y/o suministros.
- Reporta los requerimientos de productos, insumos y materiales de las diferentes áreas y verifica con las existencias de Almacenamiento para solicitar al Coordinador de Compras la provisión.
- Verificar el producto, calidad, cantidad según la Nota de Pedido y registrar la conformidad en la factura mediante la firma de Recibí Conforme para que la factura y nota de pedido se entreguen a contabilidad
- Responsabilizarse por la integridad de las existencias, una vez que han entrado a formar parte del inventario de bodega.
- Organizar la bodega en cuanto a ubicación de productos para facilitar el ingreso y salida de los mismos.
- Informar al Coordinador de Compras la existencia de productos no
- Conformes para su devolución o reposición.

Otras Actividades

- Mantener el orden y aseo de la Bodega
- Custodiar la mercadería entregada
- Mantener en óptimas condiciones la maquinaria que se encuentra en la bodega.
- Confrontar las existencias de la bodega con las ingresadas en el sistema
- Controlar la rotación y vencimiento de los productos de la bodega.

Identificación del cargo: Coordinador De Seguridad Industrial

Cargo: Coordinador De Seguridad Industrial

Código: CYS-SI-09

Denominación: SI

Área: Producción

Reporta a: Gerente General- Jefe de Producción

Supervisa a: N/A

Requisitos del cargo

Estudios (Educación)

- Ingeniero Industrial
- Técnico en Seguridad del Trabajo.

Entrenamiento (Formación)

- Técnico en Seguridad del Trabajo
- Psicólogo Industrial
- Maestría

Experiencia

- 1 año en puestos similares

Formación:

- Seguridad y salud en el trabajo
- Planificación de la comunicación
- Análisis e identificación de riesgos laborales.
- Preparar informes técnicos. Equipos y herramientas de medición de riesgos.
- Preparar un informe de accidente.
- Preparar un plan de emergencia.

Habilidades

- Iniciativa positiva de trabajo en equipo
- Compromiso con la disciplina organizacional.

Responsabilidades

- Responsable de planificar, monitorear, coordinar, evaluar e implementar políticas, procedimientos, normas y programas para garantizar buenas condiciones de seguridad personal.
- Cumplir con las normas nacionales e internacionales de seguridad ocupacional, física y ambiental de trabajo.

Funciones Principales

- Coordinar e instruir a los coordinadores de producción y jefes de almacén para implementar medidas de seguridad en su trabajo relacionadas con materiales y herramientas.
- Coordinar programas de capacitación y monitorear la seguridad de cada miembro de producción.
- Planificar, coordinar, establecer y monitorear procedimientos para mejorar la confiabilidad, disponibilidad y mantenimiento de los equipos del sistema de protección contra incendios.
- Coordinar con la gerencia de la empresa la implementación del programa de educación y capacitación preventiva de los empleados de acuerdo con las necesidades de la empresa y las leyes y reglamentos aplicables.
- Implementar políticas, procedimientos, estándares, pautas y programas para garantizar buenas condiciones de trabajo seguras.
- Crear y actualizar el plan de rescate de la empresa.
- Pregunte a la administración sobre los requisitos para áreas seguras en el lugar de trabajo.
- Realizar simulacros de emergencia.
- Desarrollo de índices activos y pasivos.

Otras actividades

- Coordinar reuniones mensuales conjuntas.
- Verificar las condiciones del lugar de trabajo para asegurarse de que sean adecuadas.
- Adquirir el equipo de protección personal necesario para los empleados.
- Encuentre extintores de incendios.
- Verificar la disponibilidad de equipos de protección y seguridad y las condiciones necesarias para que los empleados realicen trabajos de bajo riesgo.
- Control del manejo de sustancias y/o materiales inflamables.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Adopte un enfoque proactivo y ergonómico al planificar la colaboración entre lugares de trabajo en equipos e instalaciones industriales.

