



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO – OCTUBRE 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN ATRICONT EN LA CIUDAD DE  
BABAHOYO**

**EGRESADA:**

**MARÍA VERÓNICA CUJILEMA CARRILLO**

**TUTORA:**

**ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACON**

**AÑO 2018**

## **ÍNDICE**

### **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN ATRICONT EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

**INTRODUCCIÓN .....1**

**DESARROLLO.....3**

**CONCLUSIONES.....19**

**BIBLIOGRAFÍA.....20**

**ANEXOS**

# **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN ATRICONT EN LA CIUDAD DE BABAHOYO**

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa Atricont se inició en el año 1998, está ubicada en el cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, dedicada a brindar servicios de asesoría tributaria y contable, como lo son las declaraciones de impuestos, rentas, balances, registros contables y la mayoría de las obligaciones que los contribuyentes tengan con el estado, en este caso con el SRI (Servicio de Rentas Internas), fomentando así el cumplimiento de las responsabilidades por parte de las personas y empresas públicas y privadas, debido a su forma de trabajo se ha dado a conocer de manera favorable puesto que su asesoría ha hecho que sea bien recomendada por los usuarios del servicio.

El proceso de reclutamiento de personal hoy en día ha pasado a ser un tema de carácter primordial para todas las empresas, debido a que es necesario que las empresas cuenten con personal capacitado para que todo funcione de manera correcta por lo cual cada vez es más difícil encontrar el personal idóneo y competente para que cumpla de manera eficaz con cada uno de los trabajos que se le asigna dentro de las áreas de trabajo, siendo el área de atención al cliente la más importante.

Las problemática de esta empresa está basada en el reclutamiento del personal, debido a que no existe un proceso de selección de los empleados que laboran en la institución, para empezar, una de las falencias que se presentan es la falta de una persona capacitada para

realizar el debido procedimiento de escoger a las personas que estén preparadas, teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, otro problema es la carencia de una personas que esté en constante capacitación para compartir conocimientos con los trabajadores más antiguos debido a que los sistemas con los que a institución trabaja están en constante cambio por lo que al momento de solicitar el servicio, se pierde tiempo.

Otra de las problemáticas se debe a que, por la falta de un proceso de inducción, el trabajo se atrase lo que ocasiona la acumulación de trabajo el cual a su vez es cedido a las personas con más experiencia y conocimientos lo cual para estos colaboradores es considerado como sobrecarga de trabajo puesto que opinan que todos deberían de realizar las labores que le son asignadas, otro de los inconvenientes es que debido a la calidad de trabajo que realizan las personas inexpertas, al empresa está perdiendo competitividad ya que por los errores que se cometen, los usuarios consideran que la empresa está descuidando su disposición al brindar un buen servicio.

El presente caso de estudio tiene concordancia con la línea de investigación de la carrera “Modelo de Gestión Administrativa”, la metodología utilizada es el método inductivo ya que como menciona (Bernal, 2010, pág. 59) “éste método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general”. Es decir, se basa en la observación y registro de los problemas que se presentan para así llegar a las conclusiones del caso y para esto se utilizarán como técnicas la encuesta por lo que como instrumento se elaborará un cuestionario que va dirigido a los usuarios del servicio y la observación con su respectivo instrumento que es la guía de observación.

## DESARROLLO

El reclutamiento de personas en una empresa según (Flores Villalpando, 2014) señala que “es el proceso por el cual se encuentran candidatos potencialmente calificados para ocupar las vacantes disponibles de una organización”. En concordancia con lo que afirma el autor (García Peña F. F., 2017) “es una actividad de suma importancia para formar la estructura humana sobre la cual reside el recurso más valioso de cualquier organización”. Mientras que según (Torres Morales, 2014, pág. 194) “es conseguir un grupo numeroso de candidatos de ventas, que permita seleccionar a los empleados calificados que son necesarios para contar con vendedores disponibles en el momento oportuno”.

También se puede definir al reclutamiento de personal como “el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto conseguir atraer candidatos cualificados para poder desempeñar cargos en la estructura de la organización” (García Peña E. , 2015).

Es el proceso que en la actualidad es de vital importancia para las empresas ya que consiste en atraer y seleccionar a los candidatos que estén debidamente capacitados formando así un equipo de trabajo altamente preparado para cumplir las tareas asignadas, esto debido a que hoy en día las organizaciones esperan que su empresa sea competitiva y que lidere el mercado en la que se desarrolla por lo que se enfocan en tener un procedimiento de reclutamiento altamente eficiente y seguro.

Por lo tanto, es necesario que todo el desarrollo de este proceso de reclutamiento sea verificado paso a paso para asegurar que todas las fases sean exitosas para así lograr brindar un producto o servicio de calidad contando con el personal idóneo puesto que en la actualidad los aspirantes a una plaza de trabajo esperan que la contratación sea rápida y que al incorporarse ellos a la empresa, cuenten con todo el apoyo necesario para crecer profesionalmente y explotar su desempeño laboral al máximo favoreciendo así a la empresa.

La selección y reclutamiento de vendedores es una actividad científica y son los fundamentos en los que se basan las ventas profesionales. Cuando estos fundamentos son inadecuados se produce un volumen de ventas poco satisfactorio, además de alta rotación de vendedores, beneficios escasos y clientes insatisfechos. (Torres Morales, 2014, pág. 193)

Por lo tanto, el no realizar un proceso adecuado trae consecuencias como manifiestan (Juaréz Hernández & Carrillo Castro, 2014, pág. 227) “los riesgos derivan, tanto de los métodos, instrumentos y pruebas de evaluación psico-profesional que se utilizan, como de los estilos, juicios y, sobre todo, los intereses de las personas que intervienen en el proceso y decisión de contratación del personal”. Mientras que (Porret Gelabert, 2014) expresa que “en las pequeñas empresas suelen ser muy sencillo el proceso de reclutamiento y selección, implicando únicamente la aprobación del ingreso del candidato por propuesta del encargado del taller, jefe de la oficina, conocido del dueño, etc.”.

En cuanto a los problemas que se desarrollan dentro de la organización, una falencia es la falta de una persona que esté debidamente capacitada para escoger a las personas que

estén preparadas para el cargo solicitado por la empresa, como menciona (Pato Rico, 2018, pág. 24) “el reclutador es el responsable de encontrar el mayor número de candidatos para poder continuar con éxito el proceso de selección”. Mientras que (Mielczareck, 2015) “un reclutador es el que tiene la inteligencia emocional, sabe emerger y escuchar sus intuiciones y es capaz al mismo tiempo de comprobarlas haciendo uso de métodos profesionales”. Puesto que como menciona (Tarcica, 2014a) “un mal reclutador puede privar de esas excelentes oportunidades de tener a los mejores empleados en cada área”.

La persona o personas encargadas de realizar las tareas de selección de personal tienen que ser profesionales en la materia por esta razón, si no tenemos en la empresa a trabajadores que no dominen la materia, es preferible realizarla de forma externa, ya que garantizará más éxito en el puesto contratado. (Pérez Aguilera, 2017, pág. 65)

La falta de una persona, ya sea especializada en reclutamiento de personas o que adicional a sus conocimientos tenga capacitación para realizar dicha tarea, genera problemas dentro de la organización puesto que esto provoca que ingresen a trabajar personas a la institución, que no cumplen con las labores que se les asignan teniendo un rendimiento laboral muy bajo generando que no se adapten a los cambios que la empresa presenta constantemente.

Por lo tanto, no contar con una persona experta en el área hará que la empresa pierda grandes oportunidades de contar con los mejores colaboradores para el cumplimiento de sus funciones y esto es perjudicial ya que la competitividad depende más que nada, de contar con personal apto que a su vez favorezca el cumplimiento de los objetivos.

La falta de una persona capacitada en reclutamiento, daña la imagen que los colaboradores tienen sobre la empresa, eso debido a que ellos piensan que en la organización se debe obligatoriamente contar con el debido y correcto proceso de reclutamiento ya que consideran que no contar con personal competente genera que no se pueda cumplir las labores de una manera eficiente por lo que ellos tienen la mentalidad de que la empresa no se preocupa por el bienestar de sus empleados ya que contratan personal inexperto en el área, que no ayudarán en las labores que se realizan sino más bien retardarán todas las actividades, lo que a su vez provocará que la empresa no brinde un buen servicio.

La imagen se genera en los públicos como resultado de sus percepciones con respecto a la personalidad o identidad de la empresa, de manera que cuando tales percepciones de identidad son erróneas, la imagen queda desviada de tal realidad y se produce una disfunción identidad-imagen que, generalmente es negativa para la empresa. (Santesmases Mestre, Sánchez Guzmán, & Valderrey Villar, 2014, pág. 37)

La imagen que los colaboradores tengan sobre la empresa en la que trabajan es muy importante, ya que, en gran parte, de esto dependerá el desempeño que ellos tengan debido a que deben sentirse cómodos en el área de trabajo en el que se desarrollan para así llegar a brindar una excelente atención y un trabajo de calidad, ya que los clientes son la razón de ser de la empresa.

Según menciona (Escudero , 2015, pág. 6) “la atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrados con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado”. Mientras que (Carvajal Martín, García De La



Cruz Delgado, Ormeño Alonso, & Valverde Martín, 2014) definen “el proceso de atención al cliente como el conjunto de actividades, relacionadas entre sí, desarrolladas por la empresa vendedora y orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes, identificando tanto sus necesidades actuales como futuras para que puedan ser satisfechas”.

El éxito de una empresa depende de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. (Torres Morales, 2014)

De acuerdo con los autores, la atención al cliente depende en gran parte de la calidad de personal que son reclutadas, ya que cada vez va aumentando la exigencia de los usuarios en cuanto a la atención que se les brinda y la calidad del servicio, y es que estos se verán atraídos por quienes los traten bien y los hagan sentir que son valorados, por lo que brindar un buen servicio es fundamental dentro de todas las organizaciones puesto que lo que se busca es que las empresas sean atraídas y recomendadas por los usuarios de los servicios.

Otro inconveniente es la carencia de una persona de la empresa que esté en constante capacitación en cuanto a los sistemas con los que la empresa trabaja, los cuales están en constante cambio puesto que la empresa trabaja con todo lo concerniente al Servicio de Rentas Internas (SRI), y estos están actualizándose continuamente, por lo que esta persona debería capacitarse para luego compartir dichos conocimientos con los colaboradores más antiguos pues la falta de capacitaciones retarda el cumplimiento de las labores que son

solicitadas por los usuarios, los cuales debido a los cambios que se presentan, cada vez exigen un mejor servicio y cada vez son más las personas que adquieren obligaciones con el SRI, por lo cual al momento que los colaboradores no realizan de manera correcta sus funciones, pone en duda la calidad de trabajo que se brinda.

Durante los últimos años se evidencia un enorme incremento en la recaudación de impuestos. (...) La cifra alcanzada por el SRI no se debe a reformas tributarias sino a la eficiencia en la gestión de la institución, a las mejoras e implementación de sistemas de alta tecnología, desarrollo de productos innovadores como la facturación electrónica, SRI móvil, servicios en línea, reducción de costos indirectos a la ciudadanía y el afianzamiento de la cultura tributaria, además del incremento significativo de contribuyentes. (Servicio de Rentas Internas, s.f.)

Según (Torres & Torres, 2014, pág. 265) “con personal capacitado de distintas áreas se logra la cooperación de distintos saberes que ayudará a resolver problemas de un área desde la perspectiva de otra”. Mientras que (Orduña Lozano, 2016, pág. 260) señala que “existen formas de lograr encontrar los factores que posee una persona; de esta manera podemos hacer que demuestre unas facultades de competición y así obtendremos, con los primeros seleccionados, los más capacitados para esta función”.

Según los autores la capacitación es de vital importancia en las empresas, ya que de esta manera se puede desarrollar al máximo las capacidades de los empleados y así lograr que trabajen en conjunto de una manera más eficiente por lo que su rendimiento laboral será alto

y esto es catalogado como una inversión puesto que sus resultados serán positivos, lo que hará que continúen siendo competitivas.

La rentabilidad de una empresa u organización, tal vez el dato más relevante para quienes la componen, está directamente ligada a la gestión de Recursos Humanos y depende en mucho de ella. Si hemos seleccionado el personal no adecuado, a la productividad de la empresa será mucho menor y, por lo tanto, la rentabilidad cae en el mismo sentido. (Johnny, 2014b)

El no contar con personal capacitado no es favorable puesto que como manifiestan (Baca Urbina, y otros, 2014, pág. 43) “aquellos miembros del personal que no cuenten con la capacidad y preparación necesaria deben ser capacitados para que se les permita mejorar su desempeño”. Mientras que (Bañuelos Álvarez, 2018, pág. 12) expresa que “para ocupar un puesto directivo o cualquier otro puesto que conlleve trabajar en equipo con otro humano hay que prepararse, aprender, desarrollar y poner en practica diferentes habilidades”.

Según lo expresado por los autores, en la actualidad el contratar personal no capacitado es contraproducente para las organizaciones debido a que los errores que ellos cometen provocan que las labores sean incumplidas y no se está satisfaciendo las necesidades de los usuarios, esto provoca que la empresa pierda competitividad en el mercado en el que se desarrolla.

Las organizaciones que deciden invertir en la capacitación de personal joven, de nuevo ingreso, obtienen múltiples beneficios, uno de ellos es la seguridad, ya que este, generalmente no está maleado, por tal motivo es posible inculcar en ellos un sentimiento de lealtad y amor por el trabajo que van a desarrollar, inculcar el espíritu de cuerpo, fomentar la iniciativa; encausar la preparación para desempeñar el trabajo exacto que conviene a la empresa, etc. (Bautista, 2014)

Por lo tanto, las capacitaciones del personal son una inversión, las cuales son a su vez una necesidad en la organización, ya que en la actualidad los diferentes sistemas con los que trabaja la empresa Atricont están en constante cambio debido a la innovación tecnológica, por lo que capacitar a los trabajadores potencia la productividad y desarrolla profesionalmente a los empleados, por lo que mejora el clima laboral y coopera a que trabajen en conjunto de una manera eficiente, esto debido a que la meta de la empresa Atricont es mantener satisfechos a los usuarios y que estos a su vez recomienden el servicio y expresen buenos comentarios sobre la institución.

Otra de las problemáticas que se presentan en la empresa, es la falta de un proceso de inducción para el personal nuevo, siendo este muy importante dentro de las instituciones, ya que ellos al no contar con esta fase, no cumplen con sus labores de la manera correcta o no saben cómo realizarlas, lo cual provoca que el trabajo se acumule y sea cedido a los trabajadores más antiguos y con mayores conocimientos, esto a su vez es considerado por dichos colaboradores como sobrecarga de trabajo ya que opinan que todos deben trabajar por igual y realizar cada quien las labores que le son asignadas, por esta razón los empleados de la empresa Atricont se sienten desmotivados lo que puede llegar a causar daños morales

debido a que sienten que no son valorados y esto incide en que se dificulte realizar un buen trabajo en equipo, ya que sienten que su bienestar no es de interés de la institución.

Según mencionan (Godínez González & Hernández Moreno, 2016) “en la actualidad se requiere que toda empresa sin importar su tamaño ni giro al que va dirigido proporcione al empleado de nuevo ingreso una inducción antes de empezar a laborar”. Mientras que (Torres Morales, 2014, pág. 207) manifiesta que “la inducción debe ser dada inmediatamente después de contratar al personal de ventas, antes de enfrentarlo con el cliente”. Por lo que la falta de un proceso de inducción es perjudicial para las empresas pues como menciona (Gutiérrez, 2014) “muchas empresas dejan de lado la inducción, que debe incluir planes de capacitación y desarrollo, para que el personal sepa claramente en que momento coyuntura está entrando a la empresa”.

El proceso de inducción es un proceso que en la actualidad se ha vuelto fundamental dentro de las empresas debido a que esto ayuda a que los nuevos empleados tengan una pronta integración y se sientan cómodos dentro de la institución, ya que, mediante esta, los nuevos colaboradores conocen más a fondo cada detalle de la empresa y cada uno de los productos o servicios que éstas ofrecen, para que así cada uno realice las labores que le son asignadas y puedan trabajar conjuntamente de manera eficaz logrando los objetivos de la organización.

El propósito de la inducción es asegurar que todas las personas de nuevo ingreso conozcan y entiendan el trabajo de la organización y como es que todos los esfuerzos se orientan al cumplimiento de la visión, misión, la filosofía y los objetivos

institucionales. También se pretende que conozcan y entiendan lo que se requiere para lograr esto, es decir, disposición, motivación, trabajo, dedicación, identidad institucional y total entrega. (Suárez y Toriello, 2017)

El proceso de inducción es muy importante debido a que de esta manera los colaboradores se relacionan con los sistemas de trabajo, lo cual beneficia a la empresa ya que ellos pueden acoplarse al ritmo de trabajo, pero sin embargo el no contar con este proceso provoca que los trabajadores acumulen el trabajo que ellos no pueden cumplir debido a que no dominan los sistemas de trabajo, por lo que todo este trabajo acumulado es cedido a los empleados más antiguos y ellos consideran injusta esta situación sobrecarga de trabajo ya que consideran que todo deben cumplir cada una de las labores que le son otorgadas.

Según (Gruesso Hiniestroza, 2016) “la sobrecarga de trabajo constituye un factor de riesgo psicosocial para la aparición de patologías laborales que pueden llegar a ser aspectos que afecten el ambiente laboral”. Mientras que la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2015, pág. 51) menciona que “el estrés por sobrecarga laboral se ha incrementado sustancialmente en todas las ocupaciones”.

La sobrecarga laboral es desfavorable para las empresas ya que hoy en día para los empresarios, darles el trabajo acumulado a los colaboradores más experimentados para ellos es la solución a los problemas en cuanto al retraso de los trabajos pero los empleados no lo ven de esta manera ya que para ellos es injusta la situación puesto que el cumplimiento de las tareas tiene que ser igual para todos y esto a la larga provoca que bajen su rendimiento debido

a la presión a la cual son expuesto, lo que genera que presenten un nivel de estrés alto y otras patologías debido al exceso de trabajo y responsabilidades que se les otorga.

Patologías causadas por estrés en el trabajo: trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo, en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos con técnicas de producción en masa, repetitiva o monótona o combinada con ritmo o control impuesto por la máquina. (Hena Robledo, 2016)

Según la página web (Capital Humano, 2017)

Estos son algunos de los efectos negativos de la sobrecarga laboral que inciden en los resultados de la organización. Debido a la presión que recae en los colaboradores, las consecuencias a nivel empresarial son numerosos e incluyen:

- Deserción laboral
- Aumento de niveles de estrés y depresión en los trabajadores
- Incremento de costos laborales
- Empleados conflictivos
- Incumplimiento en las entregas

Según los autores son múltiples las consecuencias patológicas que las sobrecargas de trabajo provocan, ya que además de afectar el rendimiento laboral, causa daños físicos y psicológicos en los trabajadores, lo que a su vez genera que ellos tengan un comportamiento conflictivo lo que perjudica aún más el acoplamiento de los equipos de trabajo en las organizaciones.

La adicción al exceso de tareas se puede confundir con su habilidad natural de ser eficiente en los procesos. Por esto mantiene todo el día ansiedad severa que le impide parar el desarrollo extra de trabajo, lo cual termina al final en una sobrecarga emocional y de estrés que le puede ocasionar mucho daño a su comunicación formal e informal. (González B., 2017)

Por lo tanto, la sobrecarga de trabajo no es beneficiosa para las institución ya que provoca que los colaboradores tengan problemas emocionales, que provocan a su vez daños físicos en sus personas, lo que ocasiona que no tenga un rendimiento laboral eficiente ya que el comportamiento de los empleados influye mucho en la forma en que es dirigida la organización y en los resultados obtenidos, por los que las única perjudicada es la empresa Atricont, ya que pierde recursos humanos valiosos y experimentados y esto debido a que busca realizar las labores de manera rápida sin tener presente que éstas situaciones generan en los trabajadores una gran desmotivación ya que no sienten que son importante para la institución de la que forman parte.

Como menciona (Pato R, 2017, pág. 39) “la motivación es aquello que conduce a una persona a actuar como lo hace, ya que cada individuo está motivado a realizar determinada acción por unos motivos únicos que difieren de uno a otro”. Por lo que como mencionan (Iborra Juan, Dasi Coscollar, Dolz Dolz, & Ferrer Ortega, 2014) “en definitiva, el comportamiento de las organizaciones, de las empresas, dependerá del comportamiento de las personas que la componen”.



Según (Terán Pérez, 2014) los modelos motivacionales son:

- La micromotivación: es la motivación en el puesto y dentro de la organización. Se centra en la motivación dentro de una organización individual. La idea es cambiar las condiciones dentro de la empresa a fin de incrementar la productividad de los empleados; es decir; motivar a los trabajadores.
- La macromotivación: es el área de interés que se centra en las condiciones del medio fuera de la empresa que influye en el desempeño en el trabajo, básicamente es un modelo de macromotivación. Este medio externo podría tener una gran influencia sobre el desempeño.

La motivación laboral que las empresas brinden a sus colaboradores es muy importante ya que de esta manera dependerá la productividad, puesto que, si sus empleados están cómodos en el área de trabajo, lograrán llegar a tener un alto rendimiento por lo cual lograrán adaptarse a los cambios que se den y a los trabajos en equipo, logrando un ambiente armonioso haciendo que se sientan seguros de cada tarea que realizan pues como mencionan (Pérez Aroca & González Acedo, 2016) “el aumento de las relaciones entre los miembros del equipo aumenta el grado de conocimientos entre ellos, mejorando así las relaciones interpersonales y el clima laboral”. De esta manera los colaboradores llegan a sentirse apoyados por sus superiores lo cual les sube mucho la autoestima por lo que incluso en momentos en que se presenten problemas, ellos con una actitud positiva buscarán la solución más viable para la institución, lo cual es muy beneficioso para ellos y para la organización.

Los empleados suelen tener al alcance de su mano las respuestas a la mayoría de los problemas de la empresa. No hay que preguntarles. Si se crea un ambiente donde se sientan seguros para expresar sus opiniones al respecto y sugerir propuestas de mejora, las empresas funcionarán mucho mejor. (Aparicio Pérez, 2017)

En ciertas instituciones, los empresarios tienen el pensamiento de que la motivación de los trabajadores solo se basa en lo económico, pero en concordancia con lo que menciona (Bruce, 2014) “es posible motivar a los trabajadores con muy poco dinero o incluso sin dinero”. Es decir que existen varias maneras de hacer que los colaboradores se sientan felices siendo parte de las instituciones.

La capacidad de trabajo de las personas depende en gran medida de sentirse motivadas para realizar las funciones para las que han sido asignadas. Para la dirección de la empresa es esencial, por tanto, motivar a los trabajadores, pues con ello se mejora la productividad de las empresas, el ambiente laboral es mejor, y existe en general una mayor satisfacción con las tareas realizadas. (Montoro Sánchez, Martín de Castro, & Díez Vial, 2014)

Por lo tanto, la motivación juega un rol muy importante dentro de la empresa Atricont, ya que es la capacidad de la organización para hacer que sus colaboradores se mantenga siempre positivos y se sienten personas realizadas y de esta manera se comprometan a realizar sus labores de la manera más eficiente posible, puesto que esto favorece a la institución debido a que aumenta la productividad.

Una de las falencias que más genera conflictos es en cuanto a la calidad del trabajo que realizan las personas que tienen poca experiencia en el área de trabajo, lo que genera que las empresas pierdan competitividad debido a que los desaciertos que ellos cometen, dan a entender a los usuarios del servicio que la institución no se preocupa por el servicio que les están brindando.

Como menciona (Rubio & Baz, 2015) “la competitividad de las empresas dependía única y exclusivamente de su manera de ser y de su estructura interna”. Mientras que (Guarneros Pérez, 2014) manifiesta que “la competitividad consiste en descubrir , comprender y desarrollar aquellas ventajas que tiene su empresa y que no tienen otras”.

Según mencionan los autores, la competitividad depende de la manera en cómo está formada la empresa internamente en cuanto a sus áreas y personal, ya que esto favorece a la productividad, debido a que se busca explotar al máximo todas las ventajas con las que cuentan las instituciones, lo que logrará que se brinden servicios y productos de calidad para así tener una posición sobresaliente.

La competitividad de la empresa se mide por su capacidad para producir bienes y servicios para un mercado abierto y cada vez más exigente, y al mismo tiempo, crear valor; es decir, obtener una rentabilidad de los capitales invertidos igual o superior a su coste de oportunidad. (Martín Peña & Díaz Garrido, 2016)

Por lo tanto, la competitividad para la empresa Atricont es un tema fundamental ya que de ella depende la duración o vida de la misma, puesto que se basa en la innovación y mejora de los servicios que se brindan para así seguir posesionada en la mente de los usuarios y esto no podría ser posible si la organización no contara con personal capacitado y experimentado en las labores que se realizan.

## CONCLUSIONES

Para concluir, el reclutamiento del personal es un proceso que se lleva a cabo en todas las empresas, aunque no todas cumplan con las fases requeridas al realizarlo, para la empresa estudiada, el proceso no se realiza de una manera adecuada.

Es necesario que se capacite a alguien de la empresa para que realice el correcto proceso de reclutamiento puesto que la falta de un profesional en conocimientos específicos genera falencias representativas en el servicio que brinda.

Implementar un proceso de inducción para los nuevos trabajadores para que se acoplen de manera favorable al ritmo de trabajo de la empresa y de esta manera puedan trabajar conjuntamente con sus compañeros.

De la encuesta y observación realizadas, se evidencia que la empresa no cuenta con un proceso de reclutamiento lo cual influye negativamente en varios aspectos dentro de la institución, lo cual se ve reflejado en la calidad del servicio que la empresa está ofertando.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aparicio Pérez, S. (2017). *Trabaja inteligentemente*. Madrid: Mestas Ediciones S.L.
- Baca Urbina, G., Rodríguez Perego, N., Pacheco Espejel, A., Reyes García, J., Alcántar Mariscal, M., Prieto Gallardo, A., . . . Rivera González, G. (2014). *Administración integral. Hacia un enfoque de procesos*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Bañuelos Álvarez, A. (2018). *Habilidades directivas determinantes para el talento humano*. México: Grin Verlag.
- Bautista, E. (2014). *Vínculos solidarios entre jefe y subalternos*. Bloomington: Palibrio.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bruce, A. (2014). *Motivar personas ¡Es fácil!* Barcelona: Profit Editorial.
- Capital Humano. (24 de Junio de 2017). *Capital Humano*. Obtenido de <http://www.capitalhumano.com.co/actualidad/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad-8329>
- Carvajal Martín, L., García De La Cruz Delgado, J., Ormeño Alonso, J., & Valverde Martín, M. (2014). *Preparación de perdidos y venta de productos*. España: Editex, S.A.
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. España: Editorial Editex S.A.
- Flores Villalpando, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. Estado de México: UNID.
- García Peña, E. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Ediciones Parainfo S.A.

- García Peña, F. F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de la alta dirección empresarial*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Godínez González, A., & Hernández Moreno, G. (2016). *Productividad millonaria*. México: Ignius Media Innovation.
- González B., S. (2017). *Comunicación femenina inteligente*. Nashville: Grupo Nelson.
- Gruesso Hiniestroza, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales*. Bogotá: Esditorial Universidad del Rosario.
- Guarneros Pérez, I. (2014). *Más competitivas que pequeñas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gutiérrez, I. (2014). *El camino del director: Experiencias y estrategias en dirección empresarial*. México: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Hena Robledo, F. (2016). *Seguridad y salud en el trabajo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Iborra Juan, M., Dasi Coscollar, Á., Dolz Dolz, C., & Ferrer Ortega, C. (2014). *Fundamentos de Dirección de Empresas. Conceptos y habilidades directivas*. España: Parainfo S.A.
- Johnny, T. (2014b). *Cómo convertirse en un Campeón de Recursos Humanos*. México: Bookbaby.
- Juaréz Hernández, J., & Carrillo Castro, E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Martín Peña, M., & Díaz Garrido, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: Esic Editorial.
- Mielczareck, V. (2015). *Los 9 secretos de la intuición. Escucha tu sabiduría interior*. Barcelona: Amat Editorial.

- Montoro Sánchez, M., Martín de Castro, G., & Díez Vial, I. (2014). *Economía de la empresa*. Madrid: Parainfo S.A.
- Orduña Lozano, L. (2016). *La herencia genética en la conducta humana*. Madrid : Visión Libros.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2015). *Todo mundo a bordo. Lograr el crecimiento incluyente*. México: OECD.
- Pato R, S. (2017). *Manual. Habilidades de dirección de equipos*. Madrid: CEP S.L.
- Pato Rico, S. (2018). *Manual. Entrevista de selección de personal*. Madrid: Editorial CEP. S. L.
- Pérez Aguilera, F. (2017). *Manual. Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Pérez Aroca, R., & González Acedo, J. (2016). *Formación y orientación laboral*. Madrid: Parainfo.
- Porret Gelabert, M. (2014). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: Esic Editorial.
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México : Fondo de Cultura Económica.
- Santesmases Mestre, M., Sánchez Guzmán, A., & Valderrey Villar, F. (2014). *Fundamento de mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria.
- Servicio de Rentas Internas. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/que-es-el-sri>
- Suárez y Toriello, J. (2017). *Sostenibilidad de las organizaciones*. España: Chiado Editorial.



Tarcica, J. (2014a). *Los 9 errores más comunes del Gerente de Reclutamiento*. México: Bookbaby.

Terán Pérez, D. (2014). *Administración estratégica de la función informática*. México: Alfaomega Grupo Editor.

Torres Morales, V. (2014). *Administración de ventas*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria S.A.

Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Administración de proyectos*. México: Grupo Editorial Patria S.A.

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



### ANEXO N° 1

#### FORMATO DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>Nombre de la empresa:</b>	Atricont
<b>Nombre del observador:</b>	María Verónica Cujilema Carrillo
<b>Giro de la empresa:</b>	Prestación de servicios

**Objetivo: Observar y evaluar el desempeño realizado por los colaboradores para verificar la calidad del proceso de reclutamiento de persona.**

Aspectos a evaluar	Si	No
<b>Proceso de reclutamiento</b>		
¿Cuenta la empresa con una persona encargada del reclutamiento de personal?		
¿Cuenta la empresa con una persona especializada en reclutamiento?		
¿La empresa realiza un correcto proceso de reclutamiento?		
<b>Proceso de inducción</b>		
¿Cuenta la empresa con un proceso de inducción?		
¿Existe en la empresa una persona encargada de la supervisión del proceso de inducción de los nuevos trabajadores?		
¿El proceso de inducción finaliza con un desarrollo favorable?		
<b>Cumplimiento de tareas</b>		
¿El personal está debidamente capacitado para realizar las labores?		
¿Considera que la distribución de trabajo se realiza de forma correcta?		
¿Existe sobrecarga de trabajo para los trabajadores más antiguos?		
<b>Calidad de servicio</b>		
¿Considera que la calidad del servicio brindado depende del rendimiento laboral de los trabajadores?		
¿Considera que la calidad del servicio ha bajado debido al incorrecto proceso de reclutamiento?		
¿Considera que los usuarios del servicio no se sienten satisfechos con la calidad del servicio que se brinda?		



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ECUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**ANEXO N° 2**

**FORMATO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO**

- 1. ¿Considera que la empresa Atricont cuenta con personal competente para realizar los trabajos a los que va orientada la empresa?**

Si

No

- 2. ¿Considera que las personas que laboran en Atricont cuentan con los conocimientos y experiencias necesarios para realizar su trabajo?**

Si

No

- 3. ¿Cree usted que el personal tiene conocimiento acerca del manejo adecuado de los sistemas que la empresa utiliza?**

Si

No

- 4. ¿Ha presentado usted quejas ante el jefe por la falta de conocimientos o de atención a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa?**

Si

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



5. ¿Recomendaría usted al jefe tener más atención y contratar personas capacitadas en el área de trabajo?

Si

No

6. ¿Considera usted que la empresa necesita una evaluación del personal para verificar si cuentan con los conocimientos necesarios?

Si

No

7. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal para un trabajo más eficiente?

Si

No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



**ANEXO N° 3**

**TABULACIÓN DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS**

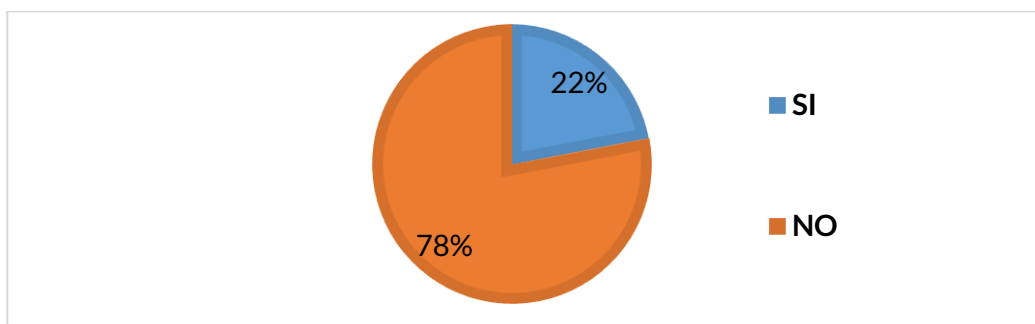
1. **¿Considera que la empresa Atricont cuenta con personal competente para realizar los trabajos a los que va orientada la empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	22%
NO	39	78%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Gráfico N° 1**



**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Análisis:** El 78% de los usuarios del servicio manifestaron que la empresa Atricont no cuenta con personal competente para realizar los trabajos mientras que el 22% opinaron que si cuentan con personal calificado.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

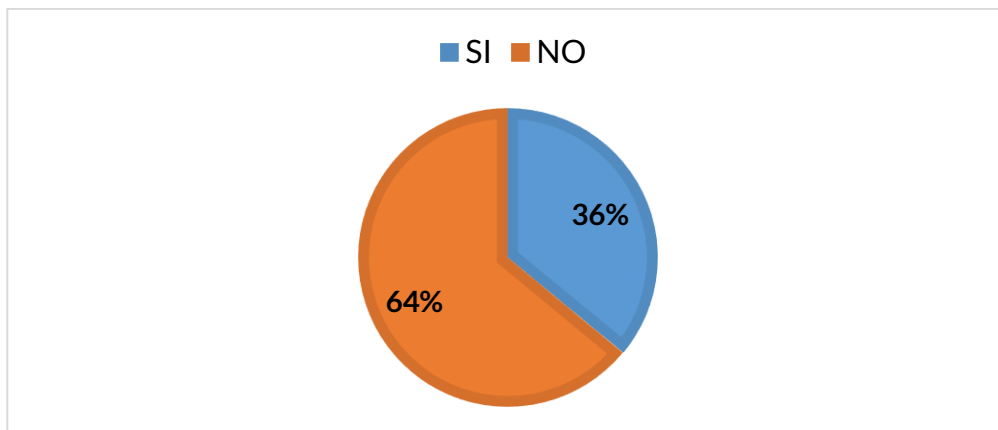
2. ¿Considera que las personas que laboran en Atricont cuentan con los conocimientos y experiencias necesarias para realizar su trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	36%
NO	32	64%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 64% opinaron que las personas que laboran en Atricont no cuentan con los conocimientos necesarios mientras que el 36% consideran que si cuentan con los conocimientos necesarios.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



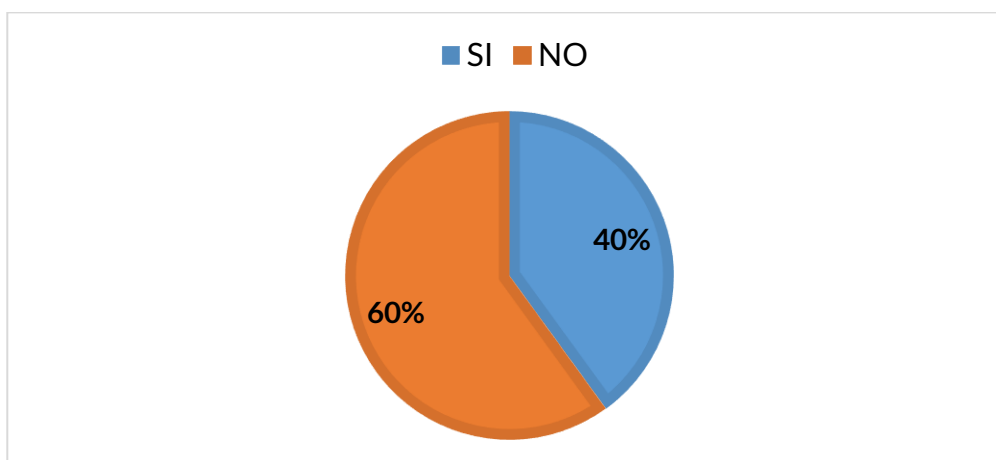
**3. ¿Crees usted que el personal tiene conocimiento acerca del manejo adecuado de los sistemas que utiliza la empresa?**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	40%
NO	30	60%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Gráfico N°3**



**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 60% opinaron que los colaboradores no tienen conocimientos acerca del manejo de los sistemas que la empresa utiliza mientras que el 40% opinaron que si tienen conocimiento acerca de los sistemas usados.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



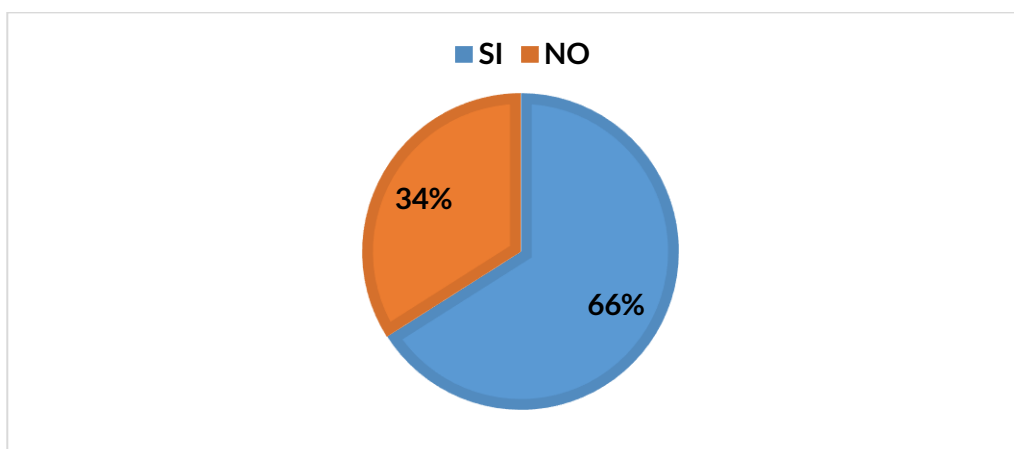
4. ¿Ha presentado usted quejas ante el jefe por la falta de conocimientos o de atención a los clientes por parte de los trabajadores de la empresa?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	66%
NO	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Atricont

Elaborado por: Verónica Cujilema

Gráfico N° 4



Fuente: Clientes de Atricont

Elaborado por: Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 66% de los encuestados manifestaron que han presentado quejas por el rendimiento laboral de los colaboradores mientras que el 34% manifestaron que no han presentado quejas.



**UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



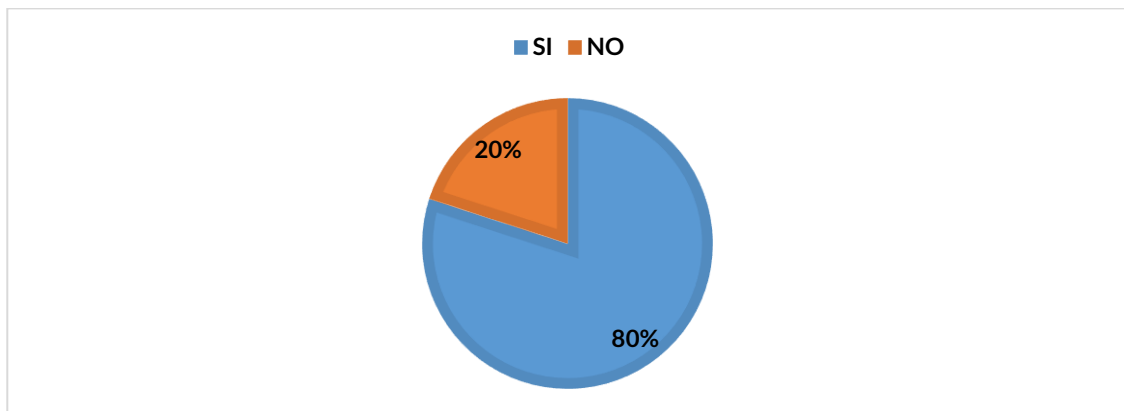
5. ¿Recomendaría usted al jefe tener más atención y contratar personas capacitadas en el área de trabajo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	80%
NO	10	20%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Gráfico N° 5**



**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 80% opinaron que si recomendarían al jefe contratar personas más capacitadas mientras que el 20% manifestaron que no lo recomendarían.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL



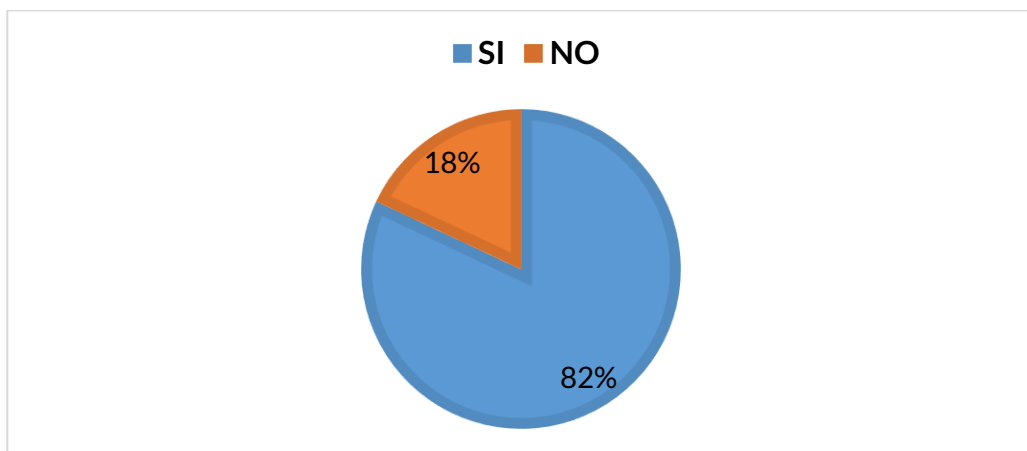
6. ¿Considera usted que la empresa necesita una evaluación del personal para verificar si cuentan con los conocimientos necesarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	82%
NO	9	18%
TOTAL	50	100%

Fuente: Clientes de Atricont

Elaborado por: Verónica Cujilema

Gráfico N° 6



Fuente: Clientes de Atricont

Elaborado por: Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 82% opinaron que la empresa necesita una evaluación de personal para verificar si cuentan con los conocimientos necesarios mientras que el 18% opinaron que la empresa no necesita una evaluación de personal.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y GESTIÓN EMPRESARIAL**



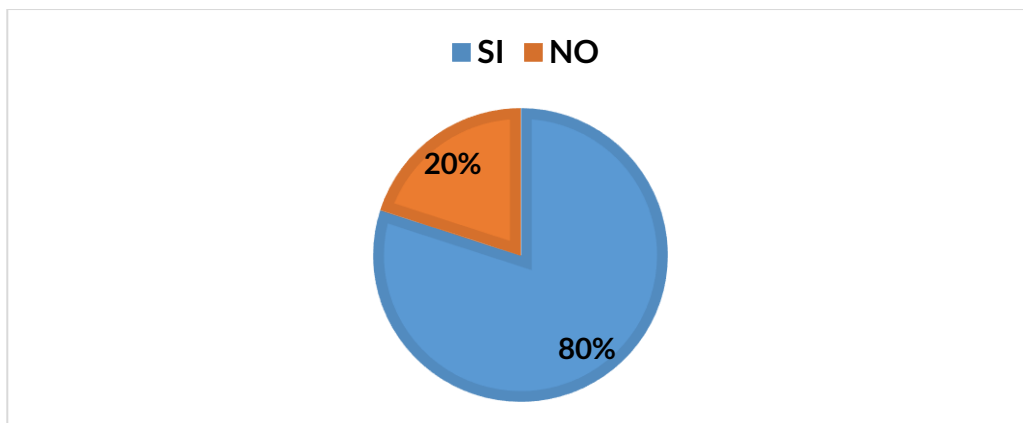
7. ¿Considera usted que se debe capacitar al personal para un trabajo más eficientes?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	80%
NO	10	20%
<b>TOTAL</b>	50	100%

**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Gráfico N° 7**



**Fuente:** Clientes de Atricont

**Elaborado por:** Verónica Cujilema

**Análisis:** Del total de los encuestados, el 80% opinaron que se debe capacitar al personal para un trabajo más eficiente mientras que el 20% opinaron que no se debe capacitar al personal.