



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

Selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía CORTE

& RX HENRY BALSECA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023

NOMBRE DEL ALUMNO

Willy Nelson Márquez Jervis

NOMBRE DEL TUTOR

Ing. Luis Lozano Chaguay Mst.

PERIODO ACADÉMICO

Octubre 2023 – Marzo 2024

DEDICATORIA

En primer lugar, a DÍOS, por ser mi guía espiritual, el que ilumina mi camino cada día y me da la sabiduría para poder culminar mi carrera profesional.

A mis amados padres María Jervis y Nelson Márquez, quienes, con su apoyo incondicional, valores y oraciones han sido el pilar de cada uno de mis logros. Gracias por enseñarme a luchar por mis sueños, sus consejos y por apoyarme en cada etapa de mi vida.

A mi gran amor mi Esposa, por su amor incondicional, paciencia, apoyo y respaldo en las noches de desvelo junto a mi durante todo el tiempo de elaboración de tesis. Su motivación fue fundamental para no renunciar en los momentos más difíciles.

A mis hijos, para que este logro sea un ejemplo para que sigan sus sueños y sean personas integrales y exitosas en la sociedad.

Y por último a los estimados docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo, por compartir sus conocimientos, por su tiempo y por impulsar el desarrollo de mentes críticas y preparadas. Sin usted, no hubiese sido posible este proyecto de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco eternamente a DIOS por ser mi fortaleza espiritual y por permitirme la sabiduría, salud y los recursos necesarios para culminar satisfactoriamente mis estudios universitarios.

A mis padres, por su apoyo incondicional en cada momento y por todo su sacrificio que hago posible este sueño.

A mi amada esposa y fiel compañera, por motivarme y brindarme su apoyo en los momentos más difíciles de este proceso. Gracias por su paciencia y por estar a mi lado en las largas noches de estudio.

A mis preciados hijos, por ser mi mayor inspiración para superarme cada día y poder luchar para darles un futuro mejor. Todos mis esfuerzos son para ustedes.

A los distinguidos docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo por su orientación y enseñanzas en el desarrollo de esta tesis, que con sus experiencias y sus guías han enriquecido enormemente mi formación.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación con el tema: “Selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023”. Se expone el problema, objetivos orientados a la investigación, la cual se elaboró el marco teórico con las respectivas fuentes de recopilación de información. Además, se estableció la hipótesis la misma que dice: “¿Cómo una buena selección de personal optimizara el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo?”.

La finalidad de este proyecto, una vez realizado el respectivo análisis de los resultados, se enmarca en desarrollar talleres de capacitación periódicas sobre la Selección de personal y el Desempeño laboral para mejorar el rendimiento laboral de los empleados en la compañía de corte & RX Henry Balseca. Estas capacitaciones buscan generar una mayor rentabilidad en la compañía mediante el adecuado conocimiento en el desempeño laboral por parte de sus colaboradores.

Siguiendo con la metodología se procedió a la recopilación y procesamiento de la información la misma que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas para el personal administrativo y operativo de la empresa. De esta manera se relató las conclusiones y recomendaciones, las mismas que permite el planteamiento de la propuesta con el fin de mejorar el rendimiento laboral de los empleados de la compañía de corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo.

ABSTRACT

The present research project with the topic: "Personnel selection and its impact on job performance in the Henry Balseca cutting & RX company in the city of Babahoyo, period 2023." The problem is presented, objectives oriented to the research, which developed the theoretical framework with the respective sources of information collection. In addition, the same hypothesis was established that says: "How will a good selection of personnel optimize the work performance of the collaborators of the Corte & RX Henry Balseca company in the city of Babahoyo?"

The purpose of this project, once the respective analysis of the results has been carried out, is framed in developing periodic training workshops on Personnel Selection and Work Performance to improve the work performance of employees in the cutting & RX company Henry Balseca. These trainings seek to generate greater profitability in the company through adequate knowledge of the work performance of its collaborators.

Continuing with the methodology, the information was collected and processed, which was obtained through the application of surveys for the administrative and operational staff of the company. In this way, the conclusions and recommendations were reported, the same ones that allow the approach of the proposal in order to improve the work performance of the employees of the Henry Balseca cutting & RX company in the city of Babahoyo.

Índice de contenido

Contenido

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1
En primer lugar, a DÍOS, por ser mi guía espiritual, el que ilumina mi camino cada día y me da la sabiduría para poder culminar mi carrera profesional.....	I
RESUMEN.....	III
TEMA DE INVESTIGACIÓN	- 1 -
INTRODUCCIÓN	- 1 -
CAPÍTULO I	- 3 -
1. Problema.....	- 3 -
1.1 Marco Contextual.....	- 3 -
1.2 Situación problemática	- 5 -
1.3 Planteamiento del Problema.....	- 6 -
1.4 Delimitación de la Investigación.....	- 7 -
1.5 Justificación.....	- 8 -
1.6 Objetivos	- 9 -
1.7 Articulación del tema	- 9 -
CAPÍTULO II	- 11 -
2. Marco Teórico.....	- 11 -
Selección de personal	- 11 -
Proceso de selección de personal	- 13 -
Especificaciones de las personas	- 14 -
Relación de las calificaciones personales necesarias	- 14 -
Decisiones.....	- 14 -
Técnica de selección de personal.....	- 15 -
Técnicas de selección de personal	- 17 -
Proceso de reclutamiento y selección de personal	- 20 -
Errores habituales en la selección de personal	- 23 -
Viartod (2020) cita a Pons (2018) quien sustenta:	- 23 -
Desempeño Laboral	- 27 -
2.1.1 Marco Conceptual.....	- 29 -
Calidad	- 29 -
Control Administrativo.....	- 29 -

2.1.2 Antecedentes investigativos.	- 31 -
2.2 Hipótesis	- 33 -
2.3 Variables	- 33 -
2.3.3 Operacionalización de las variables.	34
CAPÍTULO III	35
3. Metodología de la Investigación	35
3.1 Método de investigación.....	35
3.2 Modalidad de investigación	35
3.3 Tipo de Investigación	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	36
Para la encuesta se empleará como instrumento un cuestionario de preguntas, con modalidad de respuesta de opción múltiple, para evaluar aspectos inmersos en el problema de investigación, como la selección de personal, así como obtener información que permita proponer alternativas de solución a su desempeño laboral.....	36
3.5 Población y Muestra de Investigación.....	36
3.6 Cronograma del Proyecto	38
3.7 Recursos.....	39
3.7.1 Recursos humanos	39
3.8 PLAN DE TABULACIÓN Y ANALISIS	40
CAPITULO IV.....	42
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....	55
4.3 CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	56
ENTREVISTA	57
CAPITULO V.....	59
PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN	59
TITULO DE LA PROPUESTA DE APLICACIÓN.....	59
Bibliografía.....	66
ANEXO 1.....	73

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía CORTE

& RX HENRY BALSECA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

INTRODUCCIÓN

Se conoce como selección de personal a la técnica de escoger personal para cumplir una función determinada en la organización sea esta pública o privada; las empresas realizan evaluación de puesto para mantener la eficiencia, eficacia en las operaciones administrativas y poder competir en el mundo empresarial.

El presente trabajo de investigación se realizó en la compañía de Corte y RX HENRY BALSECA en la ciudad de Babahoyo, tiene como objetivo analizar la selección de personal en la empresa, enfocándose directamente en la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores.

De este modo, en esta investigación se expone el proceso que implica comparar el perfil personal y profesional de cada postulante, donde se aplicarán técnicas como entrevistas, pruebas de conocimientos o capacidades, evoluciones psicológicas o estudios socioeconómicos.

Por lo tanto, es muy importante que esa gestión del talento humano sea vital para aumentar la productividad de los trabajadores, permitiéndoles adquirir competencias para mejorar su desempeño laboral. También se les debe proporcionar el respaldo necesario y garantizar su bienestar.

La gestión de recursos humanos se basa en políticas, técnicas, estrategias y prácticas que la empresa debe aplicar para contratar al personal idóneo, cumpliendo con el perfil requerido,

considerando sus habilidades, capacidades, talentos y conocimientos para obtener un puesto de trabajo. Así se da prioridad para que la compañía se mantenga con un buen funcionamiento gracias a sus colaboradores, dándoles capacitaciones, incentivos y motivándolos para ser más eficientes.

Para realizar esta investigación, se redactó la introducción, la definición del problema, justificación explicando el porqué del estudio, los objetivos generales y específicos, la hipótesis y las variables.

CAPÍTULO I

1. Problema

1.1 Marco Contextual

1.1.2 Contexto Internacional.

Dentro del contexto internacional el tema de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral se han escrito libros, capítulo de libros en administración, talento humano que explican la selección de personal como los autores Harold Koontz; Heinz Wehrich y Mark Cannice en su libro de administración (2016), en el capítulo 11 explica la administración y selección de recursos humanos, capítulo 12 contempla la evaluación de desempeño y plan de carrera.

Información que ayuda para sustentar el marco teórico en la investigación, así los libros de Talento Humano de Chiavenato y el de Martha Alles, entre otros autores que sustentan teorías, proceso de selección, reclutamiento y evaluación de desempeño laboral.

Además, en internet se han publicado artículos científicos en revistas de alto impacto como el de los autores (Salinas & Malpartida, 2020), sostienen que “la evolución del reclutamiento se originó en el siglo XX cuando se identificó al personal como un talento que necesita cuidarse y dejar de lado el pensamiento productivo en el cual al hombre se le denomina máquina de producción, es ahí donde se establece los primeros procedimientos de reclutamiento de personal y se toman enfoques clásicos”(pág.26).

Las empresas en el contexto internacional, realizan la selección de personal aplicando técnica de reclutamiento, selección y evaluación de puesto para la vacante disponible; además, analiza el perfil requerido para cubrir la necesidad de la organización.

1.1.3 Contexto Nacional.

En el Ecuador el tema de selección de personal y desempeño laboral se han publicado artículos científicos, tesis de grado y post grado de las diferentes universidades del país, en una revisión en las páginas de internet se encontró en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato la tesis de grado de los autores (Fiallos & Medina, 2017) con el tema la selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO

En la investigación analiza que en los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal adecuado que asegure la contratación e inserción de nuevo personal capacitado para el cumplimiento óptimo de sus responsabilidades y reemplazar la insatisfacción de los trabajadores por métodos de motivación.

La autora (Espinoza, 2022), con tesis de pre grado con el tema Análisis en los procesos de selección del personal en las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil del año 2021; sustenta que la empresa que no cuente con proceso de selección de personal eficiente se evidencia un desempeño mínimo de sus recursos humanos y una baja productividad por lo que el modelo presentado para el proceso de selección del sector comercial en las pequeñas empresas.

El autor (Rivera, 2019) publicó un artículo en la revista POCAIP, el tema de Reclutamiento y selección del personal empresarial de la empresa Aliset de la ciudad de Manta en su investigación descriptiva expone un análisis del proceso de reclutamiento y selección de personal para la contratación de colaboradores idóneo para elevar la productividad y eficacia de la empresa.

Con revisión servirán de guía para el desarrollo del proyecto de investigación cuyo tema es selección de personal para que las empresas realicen contrataciones de personal de mano de obra calificada y no calificada.

1.1.4 Contexto Regional.

En el contexto regional se han realizado investigaciones sobre selección de personal y desempeño laboral, el sector empresarial utiliza técnicas, estrategias, procedimiento para la contratación del personal, algunas empresas publican en sitio web las ofertas de trabajo donde describen el perfil que debe cumplir el candidato a llenar la vacante.

1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.

La compañía Corte & RX Henry Balseca, ubicada en la ciudad de Babahoyo tiene aproximadamente siete años; mantiene convenio con la empresa pública estratégica, corporación nacional de electricidad CNEL EP., cuenta con personal administrativo y empleados, ofrece los servicios de corte y conexión de energía eléctrica a los habitantes de la provincia de Los Ríos.

1.2 Situación problemática

La compañía Corte & RX Henry Balseca situada en la ciudad mantiene convenio con la empresa pública estratégica, corporación nacional de electricidad CNEL EP., en los últimos meses se ha receptado quejas por parte de los usuarios por la mala atención que reciben al momento de realizar un corte o reconexión de energía eléctrica en sus hogares.

El personal administrativo tiene deficiencia en sus funciones, según los registros del departamento de operaciones, durante el último bimestre se contabilizaron 300 solicitudes de corte de energía electricidad, sin embargo, se presentaron demoras de 2 a 5 días hábiles en al menos el 26% de las órdenes, superando las 48 horas que corresponden al nivel de servicio establecido. Adicionalmente, en el 8% de los casos el personal realizó el corte de servicio erróneo, afectando a usuarios no autorizados.

Esta compañía cuenta con cuatro personas en el departamento administrativo, 4 jefes operacionales y 70 empleados; se pudo detectar que no existe una buena comunicación entre los equipos de trabajo, el clima laboral es muy tenso lo que provoca una insatisfacción laboral a los colaboradores por lo que se siente desmotivado.

La compañía no cuenta con un manual de funciones, manual de selección de personal y evaluación de desempeño laboral por lo que no se evalúa al personal, que trae como consecuencia el bajo rendimiento laboral de la mano de obra calificada y no calificada.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General. ¿Cómo incide la selección de personal en el desempeño laboral de la compañía CORTE & RX HENRY BALSECA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023?

1.3.2 Problemas Derivados.

- ¿De qué manera los métodos de reclutamiento y convocatoria de personal inciden en la productividad de los empleados de la compañía CORTE & RX HENRY BALSECA?
- ¿Cómo influyen los procedimientos y técnicas de selección de personal en la compañía CORTE & RX HENRY BALSECA?
- ¿Qué relación existe entre las competencias evaluadas en los procesos de selección con la calidad del servicio brindado por los empleados de la compañía CORTE & RX HENRY BALSECA?

1.4 Delimitación de la Investigación

Delimitación por contenido

El tema: “Selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía CORTE & RX HENRY BALSECA en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023” se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Área:	Administración
Línea de investigación:	Selección de personal
Objeto de estudio:	Selección de personal y desempeño laboral
Unidad de observación:	Personal administrativo y empleados
Campo de acción:	compañía CORTE & RX HENRY

Delimitación espacial:

El proyecto de investigación se desarrolló en la empresa de Corte &RX Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo. Dirección: calles Roldos entre 5 de junio y 10 de agosto. Los Ríos, Ecuador.

Delimitación temporal:

La presente investigación se realizó desde enero hasta marzo del 2024.

1.5 Justificación

Las empresas sean públicas o privadas, contratan capital humano para operar en las actividades internas y externa de la empresa, por lo que reclutan y seleccionan personal idóneo con perfiles acorde a las exigencias del puesto de trabajo. La compañía CORTE & RX HENRY BALSECA ofrece los servicios de conexión y reconexión de energía eléctrica en la ciudad de Babahoyo.

La selección de personal es un proceso fundamental para cualquier empresa, tiene un impacto directo en el desempeño laboral y el éxito general de la organización. Es de vital importancia contar con estrategia de selección efectiva que permita identificar y reclutar a los candidatos más adecuados para los puestos vacantes. Esta estrategia debe basarse en mecanismos que permitan identificar si los posibles aspirantes mantienen conocimientos plenos acorde al manejo del suministro eléctrico, para los trabajos a realizar dentro de la empresa a fin de que el desempeño, la productividad y la seguridad laboral no se vea afectados por la inoperancia del personal contratado.

Por otro lado, la selección de personal idóneo puede ayudar a evitar problemas de desempeño y conflictos laborales. una selección adecuada puede identificar y descartar a candidatos que no posean las habilidades o actitudes necesarias para trabajar de manera efectiva en el entorno de la compañía. Esto reduce la probabilidad de problemas de rendimiento, falta de compromiso o conflictos interpersonales, lo que a su vez contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar proceso de selección de personal que mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Investigar los procesos de selección de personal y los métodos de evaluación de desempeño
- Diagnosticar la situación interna de la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA.
- Elaborar una guía de procedimiento de selección de personal para la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA

1.7 Articulación del tema

El siguiente proyecto de investigación denominado: “selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de corte & RH Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo” este articulado en el proyecto de prácticas pre-profesionales, debido a que el tiempo dedicado a las pasantías me permitió conocer algunos aspectos en el ámbito laboral y así poderlos asociar con los conocimientos adquiridos en la formación profesional.

En el desarrollo de las prácticas pre-profesionales; permitió conocer la dinámica empresarial del sector público y privado, lo cual sirvió de base para la realización del presente proyecto de investigación, puesto que se indaga sobre la importancia de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral, aspectos relevantes que aportan con conocimientos sobre las herramientas fundamentales que debe considerar la gestión humana de una organización

Además, el tema del proyecto cuyo nombre es: Procesos comerciales en el área de administración en el sector público y privado bajo supervisión de un docente, se relaciona de manera directa con el contexto de la presente investigación donde se indaga la importancia de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de construcciones eléctricas y civiles Alema Sociedad de acciones simplificadas.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1 Marco teórico

Selección de personal

La **selección de personal** es el proceso de escoger al candidato adecuado para un puesto de trabajo. En otras palabras, la selección de personal incluye el proceso de entrevistar a los candidatos. También en la selección, se evalúan sus cualidades. De esta forma, se logra dilucidar si están aptos para el cargo. (Cortes, 2023).

Para (López & Ruiz, 2018) la selección de personal es un proceso que puede ser diferente en cada empresa y para cada puesto. Puede ser más largo o más corto y pueden utilizarse diferentes instrumentos de selección como: (p.324)

Preselección de candidaturas

En la mayoría de los procesos de selección participa un gran número de candidatos. Por ellos, se realiza una preselección mediante el análisis del currículum vitae y de la documentación aportada por los candidatos.

Una vez analizada las candidaturas, se realiza la primera clasificación, formada por tres grupos:

- Estimables. Está formado por las candidaturas que cumplen los requisitos
- Posible. Ofrecen dudas por no ajustarse plenamente al perfil del puesto
- No estimables. No poseen los requisitos mínimos.

Las candidaturas estimables y las más adecuadas de las posibles pasan a formar parte del proceso de selección. El resto se incorporará a la base de datos de la empresa para futuras ocasiones. (López & Ruiz, 2018).

Importancia de Selección de Personal

Chaval (2019) afirma que: La calidad y el éxito sostenido de cualquier organización dependen inexorablemente del talento y la idoneidad de las personas que conforman su dotación de capital humano. Considerando este factor crítico, la rigurosa selección del personal constituye una de las funciones vertebrales que debe desempeñar óptimamente la gestión estratégica de Recursos Humanos, dado su impacto directo en resultados y en la eficacia administrativa general. Entre diversos beneficios de implementar procesos integrales de selección alineados con el modelo de negocio, se destacan:

A) Maximizar la captación de los escasos candidatos excepcionales disponibles en el mercado según el perfil demandado;

B) Disminuir requerimientos de formación y puesta al día, al incorporar personal precualificado;

C) Mitigar problemas de adaptación, actitud o rotación que socavan la productividad, mediante un certero screening de habilidades blandas. (p.23).

Objetivos de selección de personal

Según Rodríguez (2019) informa que: Más allá de garantizar la identificación imparcial del individuo que mejor se ajusta a un puesto sobre la base de méritos, la selección de personal busca múltiples fines que benefician integralmente a las compañías. Así, un proceso organizado y consistente de reclutamiento y evaluación comparativa entre postulantes apunta a:

A) Cubrir vacantes con aquellos capaces de responder de forma óptima y estable las necesidades y demandas técnicas del cargo;

B) Conocer las aspiraciones de progresión profesional del candidato para analizar su compromiso futuro;

C) Mitigar costos relativos a inadecuados *hiring* y rotación al acertar en la elección inicial;

D) Mermar episodios de ausentismo o renuncias prematuras mejorando la productividad mediante la incorporación precisa de habilidades y motivaciones;

E) Institucionalizar criterios objetivados para calificar postulantes sobre parámetros estrictamente necesarios;

F) Diseñar rigurosas evaluaciones que detecten diferencias en potencial entre opciones viables;

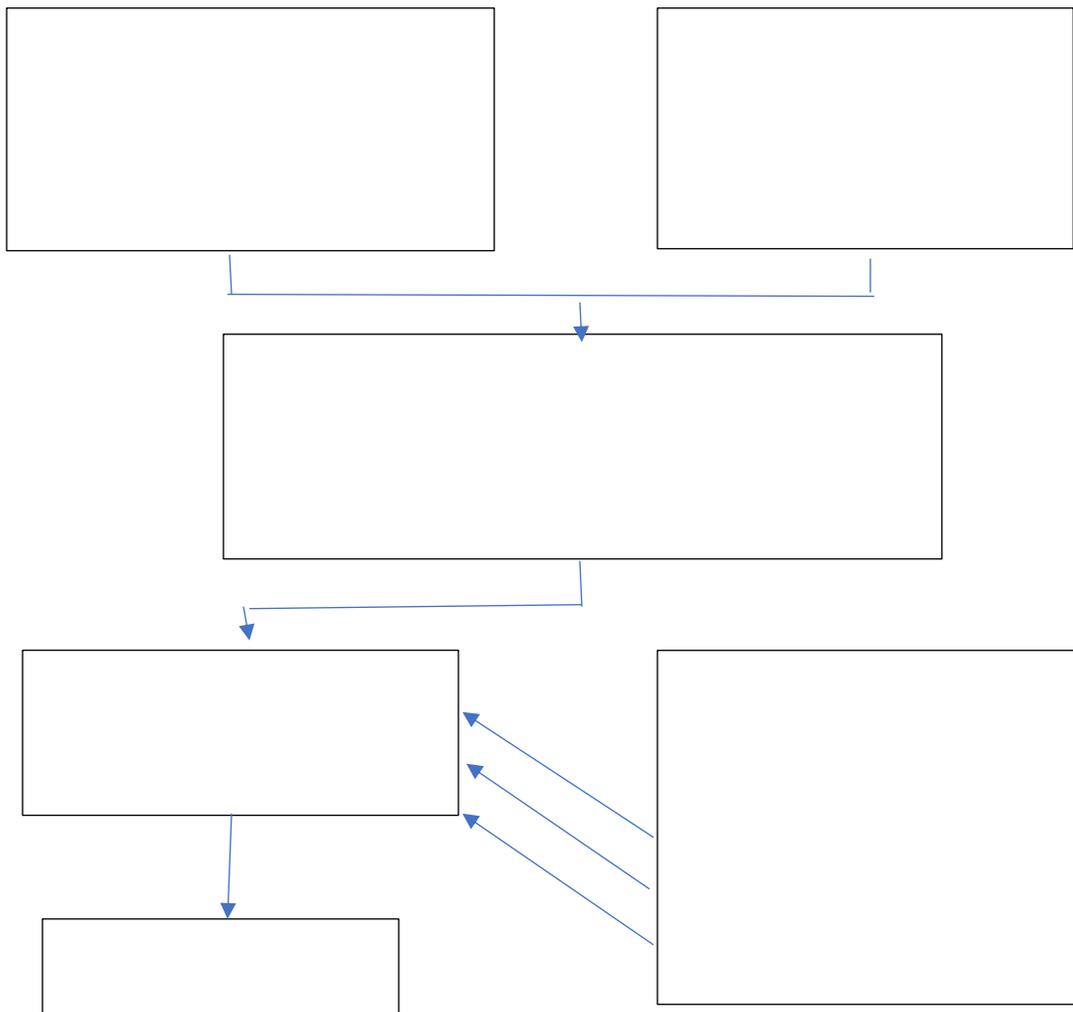
G) Asegurar equidad e independencia frente a posibles sesgos o arbitrariedades en la designación. (p. 112).

Proceso de selección de personal

El punto de partida de todo proceso de selección son los datos, la información del análisis y las especificaciones de puestos. Los procesos de selección se basan en los requisitos de las especificaciones de puestos, pues su finalidad es proporcionar mayor objetividad y precisión en la selección de personal para dicha vacante. Por un lado, el análisis y las especificaciones de dicho puesto, con la indicación de los requisitos indispensables que debe tener su futuro ocupante; y por el otro, a los candidatos con diferencias profundas, en competencia por un mismo empleo. En estos

términos, la selección toma la forma de proceso de comparación y de decisión tanto en la capacidad para aprender una tarea como en la manera de realizarla una vez aprendida. La estimación a priori de estas dos variables (tiempo de aprendizaje y nivel de realización) es tarea de la selección de personal. El proceso selectivo debe proporcionar no sólo un diagnóstico, sino sobre todo un pronóstico de esas dos variables. No sólo debe dar una idea actual, sino también una proyección del aprendizaje y nivel de realización futuro. (Chiavenato, 2011)

Figura 1. Proceso de selección de personal



Nota: La figura muestra los pasos del proceso de selección de personal tomado de Chiavenato, A. (2011) pág. 162 libro administración de recursos humano, Mc Graw Hill Education.

Técnica de selección de personal

Moreno (2021) considera siete técnicas de selección de personal a continuación se detalla:

1.- Búsqueda por internet

Este es una de las herramientas de selección más usadas en la actualidad, sobre todo con la creciente virtualización del trabajo. Las empresas u organizaciones colocan su vacante en plataformas especializadas en búsqueda de empleo para que personas que cumplan con los requisitos se postulen ese medio.

Otra forma que están empezando a aplicarse es la selección de personal a través del análisis de perfiles en redes sociales. Así las organizaciones pueden conocer con más detalle la personalidad y las habilidades de sus posibles prospectos. Las plataformas que más se usan para este fin son *LinkedIn, behance y Facebook*.

2.- Cazatalentos

Cuando una empresa requiere personal puede recurrir a los cazatalentos, es decir, agentes que se encargan de buscar perfiles que cuenten con habilidades y ventajas para capacitarlos e incorporarlos en un puesto de la organización. Comúnmente se utiliza el término “*headhunt*” para referirse a la búsqueda de personal óptimo y experimentado para cargos de alto nivel. La

localización de estos candidatos puede llevarse a cabo por diversos medios como base de datos, referencias o a través de sitios como LinkedIn.

3.- Agencias de recursos humanos

Suele pasar que el área de recursos humanos de una empresa no tiene suficiente experiencia en reclutamiento o está muy ocupada con sus funciones diarias, para lo cual recurre a una agencia especializada en contratación para encontrar al candidato adecuado para su plantilla. Una vez que la empresa le indique el perfil que se requiere, la agencia se encargará de realizar todo el proceso (búsqueda, prueba, entrevistas y selección) para facilitar la contratación del nuevo colaborador.

4.- Base de datos interna

Es un directorio que se ha tomado de currículum vitae enviados con anterioridad a la organización o un repertorio de posibles candidatos que han sido considerados para la vacante con anterioridad o que ya han colaborado para la empresa como *freelancers* o en proyectos. En algunos casos la empresa cuenta con un registro digital en el que resulta más fácil localizar al candidato óptimo.

5.- Referencia interna

También conocido como programa de referencia, es el método por el cual las empresas hacen una selección dentro de su propio equipo de colaboradores. Los encargados del reclutamiento consultan a los responsables de área o líderes quién es la persona indicada para la vacante con base en su experiencia. De este modo el empleado tiene posibilidades de movilidad o

crecimiento y no tendrá que ser incorporado a la organización, pues ya sabe cómo funciona y cuáles son sus valores.

6.- Por ascenso

Este proceso de selección de personal interno es muy parecido al anterior, pero en este caso la elección del candidato se realiza con base en los años de experiencia en la empresa y considerando los aportes positivos que ha hecho. Esta es una excelente forma de motivar a los empleados para que mejore su rendimiento, pues este será reconocido y recompensado.

7.- Reincorporación

Cuando la separación del cargo de un trabajador ocurrió de forma educada y en buenos términos, la empresa suele dejar a este empleado en su base de talentos para volver a solicitar sus servicios en un futuro con una recontratación. (Moreno; 2021)

Técnicas de selección de personal

Según (Lencioni, 2020), considera las siguientes técnicas de selección de personal.

1. Entrevista

La entrevista se ha consolidado como uno de los instrumentos más ampliamente utilizados en la etapa de evaluación de postulantes durante los procesos de reclutamiento laboral, dado que permite a los reclutadores interrogar directamente a los candidatos en referencia a sus trayectorias previas, capacitaciones y experiencias concretas, para determinar de primera mano y según sus propios relatos la posesión o carencia de las destrezas técnicas y predisposiciones conductuales

que un puesto requiere. Actualmente, estas dinámicas han evolucionado para incorporar preguntas hipotéticas y situacionales destinadas a gatillar respuestas espontáneas que den luces acerca del discernimiento y recursos de los aspirantes. Asimismo, en tiempos recientes marcados por la virtualización acelerada de las interacciones luego de la irrupción pandémica, las video entrevistas a distancia se han popularizado como un mecanismo válido de evaluación previa al hiring. Si bien la falta de presencialidad dificulta la interpretación del lenguaje corporal, estas sincrónicas permiten contrastar los perfiles curriculares de los candidatos con sus competencias blandas exhibidas en tiempo real.

2. Prueba psicométrica

Los test o baterías psicométricas representan procedimientos estandarizados de evaluación implementados por profesionales idóneos durante los procesos de reclutamiento, con el objetivo de caracterizar rasgos intrínsecos, patrones cognitivos y motivaciones subyacentes en los postulantes a alguna vacante con fines comparativos respecto al perfil psico-ocupacional definido como idóneo para un desempeño excelente en el cargo en cuestión. Dicha caracterización, tanto de aspectos relacionados con personalidad y actitudes internas frente a situaciones hipotéticas planteadas, como de competencias blandas para relacionarse con usuarios o colegas, brinda información complementaria sobre el ajuste, los recursos y el potencial de un individuo para responder exitosamente a las demandas laborales y alcanzar las metas inherentes a determinada posición en consonancia con el direccionamiento organizacional. Actualmente, estos exámenes también se efectúan en modalidad virtual, conservando su rigor técnico.

3. Examen

Dentro del amplio espectro de herramientas utilizables para sondear y cuantificar los atributos de postulantes durante procesos de reclutamiento y selección, se ubican dos grandes categorías de test destinadas a calificar con objetividad el dominio real sobre ciertas competencias específicas relevantes para un desempeño sobresaliente en las responsabilidades de un cargo: por una parte, las pruebas de conocimientos técnicos propios de un campo evalúan y contrastan el teórico-conceptual, así como la actualización de un individuo en un área determinada, como la materia a enseñar en el caso de la posición de un profesor en particular.

4. Simulación de situaciones

Las pruebas de desempeño constituyen ejercicios prácticos que emulan contextos, dilemas o interacciones comunes que un trabajador probablemente experimentará en las funciones laborales a desempeñar, permitiéndole al evaluador apreciar en tiempo real las competencias técnicas y habilidades blandas del postulante mediante la observación de sus comportamientos frente a escenarios similares a los retos cotidianos del cargo. Por ejemplo, se puede recrear una situación donde el candidato debe atender requerimientos específicos de un cliente representado por el reclutador. Recientemente, con los avances tecnológicos, se han desarrollado dinámicas de evaluación inmersivas mediante realidad aumentada, videojuegos o simulaciones online interactivas, que facilitan la valoración de capacidad de trabajo en equipo y toma de decisiones bajo presión de las personas. Estas innovadoras modalidades virtuales enriquecen la predicción del ajuste y la contribución positiva de un postulante a la organización.

5. Técnica STAR

La entrevista conductual ha cobrado preponderancia como uno de los instrumentos más eficientes dentro de las metodologías contemporáneas de evaluación de postulantes, debido a su énfasis en los logros y resultados concretos demostrados en el ejercicio práctico de cargos previos, por sobre otro tipo de percepciones subjetivas. Este abordaje busca eliminar sesgos relacionados a características inherentes de la persona, para enfocarse exclusivamente en sus competencias exhibidas. Bajo este enfoque, se interroga al individuo sobre situaciones reales específicas en su trayectoria; se indaga en las acciones efectuadas para responder a desafíos; y se examinan evidencias tangibles del impacto positivo de sus decisiones. Estas dimensiones componen el acrónimo “STAR” (Situación, Tareas, Acciones, Resultados), una estructura estandarizada utilizada profusamente por reclutadores para determinar patrones de conductas y discernir aquellos postulantes con mayores probabilidades de éxito en sus responsabilidades futuras. (Lencioni, 2020; p.38)

Proceso de reclutamiento y selección de personal

Según (Cabrera, 2020), el proceso de reclutamiento y selección de personal debe considerar los siguientes pasos:

1. Crear el perfil

El punto inicial en todo proceso sistematizado de selección de candidatos es determinar con la mayor precisión y exhaustividad los aspectos inherentes al rol vacante a ser cubierto de manera óptima, etapa que recae bajo la responsabilidad del área de gestión de Recursos Humanos o unidades especializadas en adquisición de talento. Esta fase implica especificar para dicha

posición organizacional las competencias técnicas y responsabilidades funcionales requeridas, el conjunto de conocimientos expertos y habilidades blandas necesarias en quien lo ocupe, así como requisitos de formación, experiencias previas similares y rasgos actitudinales que permitan prever patrones de comportamiento adecuados a la cultura y directrices corporativas. Paralelamente deben estipularse las prestaciones salariales y contractuales que se otorgarán al nuevo colaborador según su grado. La exhaustiva caracterización del cargo con una visión de corto, mediano y largo plazo es crucial para comunicar las expectativas al postulante y evaluar su ajuste.

2. Iniciar convocatoria

Una vez definida la vacante, es momento de redactarla con claridad, especificidad, concreción y detalle, para publicarla y difundirla.

3. Filtrar candidaturas

Es necesario evaluar cada una de las hojas de vida que llegan para prescindir de las que definitivamente no cumplen con los requerimientos, de aquellas que sí. Este proceso generalmente lo realiza el área de recursos humanos.

4. Realizar exámenes

Después de revisar los currículums vitae es necesario elegir a los candidatos que se consideran más adecuados para cumplir con las funciones de la vacante. El departamento de recursos humanos (o la agencia de reclutamiento) deberá contactar a los preseleccionados o prospectos para que realicen las pruebas que se hayan determinado para este puesto, por ejemplo, test psicométricos, de personalidad, de habilidades o exámenes de conocimientos.

5. Entrevistar a preseleccionados

Luego de una preselección inicial de candidatos, se debe realizar una nueva fase de filtro a través de entrevistas personales. En estas entrevistas, el reclutador formula preguntas estratégicas para evaluar con mayor profundidad las competencias, actitudes y experiencia de los postulantes en el área de trabajo requerida.

A medida que se completan las entrevistas y se analiza el desempeño de cada candidato a lo largo del proceso, se selecciona a la persona con los mejores resultados globales. El texto destaca que las entrevistas modernas tienen un enfoque conductual, es decir, están orientadas a conocer cómo reaccionaría el postulante ante ciertas situaciones, sus logros y aportes, así como la alineación de sus valores personales con los valores corporativos de la organización a la que postula. De esta manera se busca determinar si el candidato se ajusta y visualiza a futuro en la empresa.

6. Firmar contrato

La última etapa del proceso de selección de personal es cuando se realiza la firma de contrato, donde se especifican las funciones del trabajador, sus obligaciones y sus derechos dentro la empresa. Es entonces cuando, además de entregarle el manual de bienvenida, se inicia la integración y capacitación del nuevo talento. (p. 86).

Errores habituales en la selección de personal

Viartod (2020) cita a Pons (2018) quien sustenta:

Probablemente no te has dado cuenta de que puedes estar cometiendo algún error a la hora de seleccionar y vincular a tus empleados.

Pues es hora de que tomes acciones y logres mejorar tu proceso, vinculando al mejor talento para tu compañía. Así que procedamos a identificar lo que puede estar sucediendo:

1. Contratar por afán o desesperación

En ocasiones las empresas se ven presionadas por limitaciones de tiempo para llenar una vacante, lo cual puede llevar a conformarse con un candidato que no cumple totalmente con las habilidades requeridas o que no se integra culturalmente al equipo.

Apresurar el proceso de selección para satisfacer la necesidad a corto plazo puede generar problemas a largo plazo, ya que una contratación inadecuada podría afectar negativamente la productividad y el ambiente laboral.

No obstante, el texto indica que ante la urgencia se pueden flexibilizar algunos criterios de búsqueda, pero es clave definir ciertos requisitos y prioridades innegociables que permitan que el candidato seleccionado pueda formarse y adaptarse al puesto. De esta manera se intenta encontrar un balance entre la premura y elegir a un postulante con condiciones para desempeñarse en el cargo.

2. Contratar solamente con base en el desempeño de la entrevista

Puede ser tentador seleccionar a un candidato basándose únicamente en su desempeño en la entrevista, quizás porque generó una buena impresión y confianza durante la misma. Sin embargo, esto puede llevar a descartar a alguien que en realidad es el perfil idóneo para el cargo, pero que, por diversos factores como problemas personales, familiares, económicos o de salud, no rindió óptimamente en la entrevista.

Por ello, el texto recomienda complementar la entrevista con otras evaluaciones como pruebas prácticas y psicotécnicas, para tener mayor certeza de estar eligiendo al mejor postulante para el puesto. Esto permite obtener una visión más integral del candidato más allá de la sola entrevista, y evitar descartar a quienes tienen el potencial para desempeñarse exitosamente en el cargo. De esta manera se busca contratar al candidato ideal en base a una evaluación completa de sus competencias.

3. No realizar un proceso interno con el talento de la compañía

Realizar un plan carrera o la promoción interna resulta ser un poco más rápida, sencilla y económica, dado que el colaborador ya conoce el funcionamiento de la empresa al hacer parte de la cultura de la misma y contribuirá a tener un buen clima laboral.

4. No involucrar al equipo de trabajo y/o ejecutivos clave en el proceso

Importancia de considerar las opiniones del equipo de trabajo y directivos antes de tomar una decisión final sobre la contratación de un candidato. Esto puede aportar información valiosa sobre las habilidades y experiencia necesarias para que la incorporación sea exitosa.

Además, involucrar a las personas relacionadas con el puesto que ocupará el candidato ayuda a gestionar expectativas y permite que el nuevo integrante conozca rápidamente el contexto laboral y se sienta bienvenido. Contar con la retroalimentación de quienes trabajarán directamente con el nuevo empleado contribuye a una mejor decisión y facilita la integración del seleccionado.

5. No brindar información clara sobre la empresa y la vacante

Brindar la información clara desde el principio sobre las especificidades del cargo y la empresa, harán que los candidatos no se creen falsas expectativas y se pueda evaluar desde el inicio si es adecuado, no solo para el cargo, sino para la cultura organizacional.

6. Poner demasiados y sobrevalorados requisitos en el cargo

Establecer demasiados requisitos estrictos para un puesto puede hacer que se descarten buenos candidatos que podrían desempeñarse adecuadamente. Por ello, recomienda ser equilibrados con los criterios de búsqueda y enfocarse en los aspectos realmente imprescindibles para el cargo.

A la vez, indica que se debe dejar abierta la posibilidad de considerar postulantes que, aunque no cumplan todos los requisitos, puedan sorprender por sus competencias. Esto permite ampliar el abanico de aspirantes valiosos más allá de un checklist rígido de exigencias. El texto aconseja ser flexibles para no perder de vista a quienes, con la orientación adecuada, podrían resultar muy idóneos para el puesto.

7. No continuar la evaluación luego de la primera entrevista

El autor plantea que puede darse el caso de encontrar en la primera entrevista a un candidato que luce muy adecuado para el puesto vacante. En esa situación, recomienda darle rápidamente la

oportunidad a ese postulante y comenzar su evaluación, considerando sus funciones previas, aplicando pruebas técnicas y psicotécnicas, y midiendo su ajuste cultural con la empresa.

Señala que esto es importante porque si no se evalúa pronto a ese potencial candidato idóneo, se corre el riesgo de perderlo, dado que el mercado laboral actual es muy competitivo y limitado en talento disponible. En ese contexto, si se identifica en las primeras entrevistas a alguien muy alineado al perfil, lo recomendable es agilizar su proceso de evaluación y selección para lograr su contratación antes de que sea tarde.

8. Atender la entrevista sin preparación

Realizar la entrevista sin las preguntas adecuadas sobre lo que se desea conocer, o no haber leído la hoja de vida del aspirante, hace que se puede correr con el riesgo de tomar una mala decisión y realizar un proceso de contratación incorrecto, solo por estar pobremente preparado.

9. No tener un proceso de incorporación establecido

Integración de nuevos empleados debe comenzar desde la etapa de reclutamiento, estructurando adecuadamente las actividades que permitan que el candidato se sienta bienvenido y desarrolle un sentido de pertenencia aún antes de ser contratado.

Indica que si no se realiza una buena incorporación desde el principio pueden generarse expectativas equivocadas en el nuevo personal, así como problemas en su desempeño laboral, alta rotación y un mal clima organizacional. Por ello, recomienda cuidar el *onboarding* desde la publicación de la oferta para que el postulante conozca la empresa y se facilite su integración efectiva si es contratado.

10. Contratar fotocopias

Evita contratar copias exactas de otras personas del equipo o copias de los jefes. Contratar y tener un equipo con personalidades diversas en el lugar de trabajo es supremamente importante, para que puedan aportar ideas y desafiar el pensamiento del actual equipo, suministrando soluciones y alternativas con nuevos enfoques a los problemas.

Desempeño Laboral

Según Bohlander et al. (2010), el desempeño laboral es la manera en que el trabajador lleva a cabo sus labores y los supervisores se forman una impresión del valor relativo de estos empleados dentro de la organización. El desempeño laboral se considera, por lo tanto, una actividad importante en la función de integración de personal, pues a través de ella es posible identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. (González & Vilchez, 2021).

En este sentido, Robbins et al. (2013) refieren que es un proceso para establecer que tan eficiente o eficaz ha sido una empresa (o un individuo o un proceso) en el alcance de sus tareas y objetivos laborales. En general, a nivel organizacional representa el nivel de efectividad con el que el empleado realiza sus actividades diarias. Para juzgar el rendimiento del personal es necesario utilizar una evaluación para medir el desempeño laboral. La evaluación debe servir como marco de referencia de las actividades en cuanto a las exigencias organizacionales. Este, a su vez, es una variable que se halla en función de los resultados obtenidos en la realización de las funciones inherentes al cargo; para el desarrollo de esta variable se toman en cuenta los elementos comunes que contienen los enfoques específicos para la evaluación del desempeño y los métodos de evaluación más significativos. (González & Vilchez, 2021).

Para (Alles, 2015) El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para generar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos se puede señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Por otra parte, tiende un puente entre el responsable y sus colaboradores de mutua comprensión y adecuado diálogo en cuanto a lo que se espera de cada uno y la forma en que se satisfacen las expectativas y se mejoran los resultados.

Habitualmente se cree que las evaluaciones de desempeño se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quienes hay que despedir. Esto puede ser cierto en ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tiene otras implicaciones en la relación jefe – colaborador y en la relación perdurable entre la empresa y los empleados. (Pág. 309)

En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones sobre promociones y remuneraciones
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo.
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación; a partir de conocer cómo hacen la tarea, pueden saber si deben modificar su comportamiento

2.1.1 Marco Conceptual

Calidad

"El término calidad consiste en el conjunto de atributos, propiedades y especificaciones mensurables y objetivas que caracterizan un producto o servicio (Cardoso, 2021). En administración, significa más que la definición informal de un producto superior a la media y a buen precio. Además, significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y tener que corregirlos (Stoner, Freeman, & Gilbert, 2016)

Control Administrativo

"El control de gestión constituye el conjunto de acciones llevadas a cabo por la alta gerencia de una organización, dirigidas a monitorear y garantizar que las funciones desempeñadas por las dependencias sub-unitarias se ejecuten alineadas con las directrices y política institucionales establecidas, sin detrimento de la descentralización funcional y autonomía operativa inherentes a dichos entes". (Sierra, 2022)

Desarrollo Organizacional

"La gerencia de la calidad constituye un modelo de gestión organizacional que, mediante la implementación de políticas, objetivos, programación de actividades y proyectos estandarizados, permite optimizar y elevar los niveles de excelencia en la provisión de bienes y prestación de servicios por parte de entidades tanto públicas como privadas, en favor de sus clientes o usuarios finales". (Rodríguez, 2022)

Evaluación de procesos

"El paradigma de gestión de la calidad total representa un modelo organizacional integral, que a través de la estandarización de políticas, metas cuantificables, planificación sistematizada

de operaciones y ejecución estandarizada de iniciativas, posibilita la optimización continua y evolución hacia niveles superlativos de excelencia en la provisión de bienes y prestación de servicios, tanto en instituciones públicas como empresas privadas, generando impacto positivo en los clientes y/o usuarios finales alineados con el propósito de la entidad." (Segovia, 2022)

Gestión

“Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad”. (Westreicher, 2020)

Gestión Documental

“Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”. (Honig, 2022)

Gestión Pública

La gestión pública es el conjunto de procesos y acciones llevados a cabo por organismos estatales y particulares delegados bajo modelo de alianza público-privada, dirigidos a satisfacer necesidades colectivas de interés nacional y comunitario a través de la provisión de bienes y prestación de servicios, así como el fomento de políticas que impulsen el desarrollo socioeconómico, en el marco del cumplimiento de los fines del Estado para mejorar el bienestar ciudadano y el progreso integral del país". (Unir, 2021)

Mejoramiento Continuo

“Conjunto de actividades y acciones encaminadas a hacer eficientes los procesos en forma periódica o permanente”. (Sydle, 2022)

Proceso

“La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico”. (Workflow, 2023)

2.1.2 Antecedentes investigativos.

La mayoría de las empresas cuentan con un manual de Reclutamiento y Selección de Personal, lo cual es fundamental para la aplicación eficiente de procesos de contratación. En el caso del Seguro Social de la ciudad de Latacunga y el Ilustre Municipio del Cantón Latacunga, Departamento de Agua Potable, se ha reconocido la necesidad de actualizar y rediseñar los programas de reclutamiento y selección de personal.

Se propone llevar a cabo un proceso de regeneración del bosquejo de reclutamiento y selección de personal del Seguro Social de la Ciudad de Latacunga, con el objetivo de dotar a la institución de una herramienta adecuada para atraer de manera eficaz a los solicitantes de empleo. Esto implicaría realizar un diagnóstico de recursos humanos para identificar las necesidades de rediseño del programa.

El departamento de recursos humanos del Seguro Social de la ciudad de Latacunga requiere una actualización en su proyecto de reclutamiento y selección de personal, lo cual es crucial para garantizar una adecuada atención laboral a su principal recurso humano, es decir, sus trabajadores.

Por otro lado, se plantea proyectar un sistema para la evacuación del personal del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga, Departamento de Agua Potable, así como establecer una técnica de evaluación del desempeño para el personal del departamento. Esto permitirá identificar y abordar las principales falencias en el desempeño laboral.

Además, se propone proporcionar información sobre el marco referencial conceptual y teórico de la evaluación del desempeño, así como realizar un diagnóstico del Departamento de Agua Potable para identificar las necesidades específicas en cuanto a la evaluación del personal.

Tras investigar sobre la evaluación del desempeño y las características particulares de la empresa, se determinó que el método más adecuado para implementar en el Departamento de Agua Potable es la evaluación en escala gráfica. Este método se considera práctico, confiable y cumple con estándares verificados.

2.2 Hipótesis

2.2.1 Hipótesis general.

¿Cómo una buena selección de personal optimizara el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo?

2.2.2 Hipótesis específicas.

- ¿De qué manera la investigación de los procesos de selección de personal y evaluación de desempeño mejoran el rendimiento laboral de los colaboradores de la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA de la ciudad de Babahoyo?
- ¿Con el diagnóstico de la situación interna de la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA se identificará la problemática del bajo rendimiento laboral?
- ¿De qué manera una guía de procedimiento de selección de personal optimizara el recurso humano de la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA de la ciudad de Babahoyo?

2.3 Variables

2.3.1 Variable Independiente.

Selección de personal.

2.3.2 Variable Dependiente.

Desempeño laboral

2.3.3 Operacionalización de las variables.

Tabla N°1. Operación de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION O CATEGORIA	INDICADOR	OBJETO A MEDIR DEL INDICADOR
Selección de personal	Proceso que busca un nuevo empleado/a para cubrir un puesto laboral desocupado recientemente.	Contratación de personal	Contrataciones de personal con el perfil del puesto	Técnica de contratación de personal
		Reclutar personal	Personal reclutado y capacitado	Proceso de reclutamiento de personal
VARIABLE DEPENDIENTE				
Desempeño laboral	Calidad del servicio que realiza el colaborador en la compañía	Calidad de servicio	Personal capacitado en la atención al usuario	Capacitaciones para el personal
		Habilidades interpersonales	Personal competitivo y motivado	Clima laboral favorable

Nota: cuadro de operacionalización de las variables, elaborado por: Willy Márquez Jervi

CAPÍTULO III

3. Metodología de la Investigación

3.1 Método de investigación

En el presente trabajo de investigación se utiliza los siguientes métodos de investigación:

Método Documental, que se refleja en el marco teórico en el sustento de las variables desempeño laboral y selección de personal, donde se fundamenta teorías de diferentes autores de libros, revistas, documentos web, entre otros.

Método analítico – sintético, consiste en el análisis de la problemática de la compañía sobre la incidencia de la selección de personal y el desempeño laboral, para establecer la síntesis de la problemática y mejorar la situación administrativa de la empresa.

Método lógico – deductivo, consiste en aplicar principio de selección de puesto para establecer el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía CORTA &RX Henry Balseca

3.2 Modalidad de investigación

Investigación Básica, porque se inicia con un marco teórico para incrementar los conocimientos de teorías sobre selección de personal y desempeño laboral en el mundo empresarial

Investigación exploratoria, se analiza la problemática de la compañía CORTE &RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo, para comprender la necesidad de la elaboración de una guía de selección y evaluación de puesto.

3.3 Tipo de Investigación

Investigación Cualitativa, porque se recopila y analiza teorías para comprender los procesos de selección de personal de la compañía CORTE & RX Henry Balseca

Investigación Cuantitativa, en el proceso de la investigación se la aplica en el marco metodológico en el análisis de las encuestas realizada al personal de la compañía CORTE & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1 Técnicas

- Revisión documental, con la exploración de fuentes de información a través de tesis, artículos científicos, proyectos de investigación, repositorios digitales.
- Encuesta que se efectuará al personal que labora en la compañía de Corte & Rx Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo.
- Entrevista dirigida al Gerente General.

3.4.2 Instrumento

Para la encuesta se empleará como instrumento un cuestionario de preguntas, con modalidad de respuesta de opción múltiple, para evaluar aspectos inmersos en el problema de investigación, como la selección de personal, así como obtener información que permita proponer alternativas de solución a su desempeño laboral.

3.5 Población y Muestra de Investigación

3.5.1 Población

Está conformada por 80 empleados entre hombres y mujeres que laboran en la compañía de Corte & RX Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo.

Tabla n°2. población

CARGOS	Número de colaboradores
Gerente General	1
Personal administrativo	4
Personal operativo	80

Nota: La tabla muestra los datos de los colaboradores de la compañía Corte & RX Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo, fuente Willy Márquez Jervis investigador del tema

3.5.2 Muestra

En la presente investigación no se calculará el tamaño de la muestra, porque no se cuenta con demasiado personal para proceder a desarrollar un muestreo, la muestra es toda la población y corresponde a la totalidad del personal que labora en compañía de Corte & RX Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo.

Tabla n°3. Muestra

Descripción	Número	Instrumento
Gerente General	1	Entrevista
Personal administrativo	4	Encuesta
Personal operativo	80	Encuesta

Nota: dato entregado por el colaborador de la compañía Corte & RX Henry Balseca en la Ciudad de Babahoyo, fuente Willy Márquez Jervis investigador del tema

3.6 Cronograma del Proyecto

Tabla N°4. Cronograma del proyecto

N°	Meses Actividades	noviembre				diciembre				enero				febrero				marzo				abril			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Selección de Tema																								
2	Aprobación del tema								X																
3	Recopilación de la Información									X	X														
4	Desarrollo del capítulo I												X	X											
5	Desarrollo del capítulo II														X										
6	Desarrollo del capítulo III														X	X									
7	Elaboración de las encuestas																X	X							
8	Aplicación de las encuestas																	X							
9	Tamización de la información																	X							
10	Desarrollo del capítulo IV																		X						
11	Elaboración de las conclusiones																			X					
12	Presentación de la Tesis																			X					
13	Sustentación de la previa																								
14	Sustentación																								

Nota: cronograma de actividades de la elaboración del proyecto de investigación elaborado por:
Willy Márquez Jervis

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos humanos

3.7.2 Recursos económicos

Tabla N°5. Recurso humano

Recursos Humanos	Nombres
Investigador	Willy Nelson Márquez Jervis
Asesor del Proyecto de Investigación	Ing. Luis Lozano Chaguay

Nota: La tabla de recurso humano representa los involucrado de la investigación

Tabla N°6. Recursos Económicos

Recursos Económicos	Inversión
Seminario de Tesis	\$40,00
Internet	\$35,00
Primer Material Escrito en Borrador	\$25,00
Material Bibliográfico	\$25,00
Copias a colores	\$20,00
Fotocopia Final	\$25,00
Fotografías	\$10,00
Empastada de Proyecto	\$45,00
Alimentación	\$30,00
Movilización y transporte	\$15,00
Total	270,00

Nota: recurso económico que involucra la investigación

3.8 PLAN DE TABULACIÓN Y ANALISIS

Al utilizar esta metodología nos permite analizar los datos adquiridos mediante gráficos estadísticos, herramientas adecuadas para visualizar la frecuencia y los porcentajes de las variables mediante la utilización de encuestas dirigidas al personal administrativo y operativo de la compañía de Corte & Rh Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo.

Estos gráficos nos permiten ayudar a identificar patrones, tendencias y relaciones entre las variables (selección de personal y desempeño laboral). Además, al interpretar los resultados, es importante considerar no solo los números, sino también el contexto en el que se recopilan los datos y cualquier otro factor relevante que nos permita determinar una conclusión certera.

3.8.1. BASE DE DATOS

La información obtenida de las fuentes bibliográficas fue ordenada y presentada en el programa de editor de texto de office: Microsoft Word, utilizando el formato de las normas APA séptima edición. Para organizar y estructurar los datos obtenidos en la encuesta, se utilizó como herramienta una hoja de cálculo del programa de Microsoft Excel, donde se elaboró un cuadro estadístico con la información recolectada. Por medio de la tabulación de la información, se logró estructurar los datos, de manera clara, precisa y fácil de entender.

La recopilación de datos que se obtuvo en la compañía de Corte & Rh Henry Balseca, se determinó de la siguiente manera:

- Entrevista al gerente general
- Encuesta al personal administrativo y operativo de la empresa

3.8.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Luego de tabular la información de datos, se logró ubicar os datos de la encuesta organizándolos a través de tablas y gráficos, mismo que permitieron la comprensión de la relación de las variables presentadas (selección de personal y desempeño laboral) en el presente proyecto de investigación, logrando el tratamiento de información de manera precisa y visualmente interesante y así poder conseguir llegar a conclusiones válidas para el mejoramiento de la compañía.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

A través de la encuesta aplicada a los treinta y un trabajadores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo, entre personal administrativo y operativo, se realizó el análisis de diez variables consideradas en las preguntas realizadas.

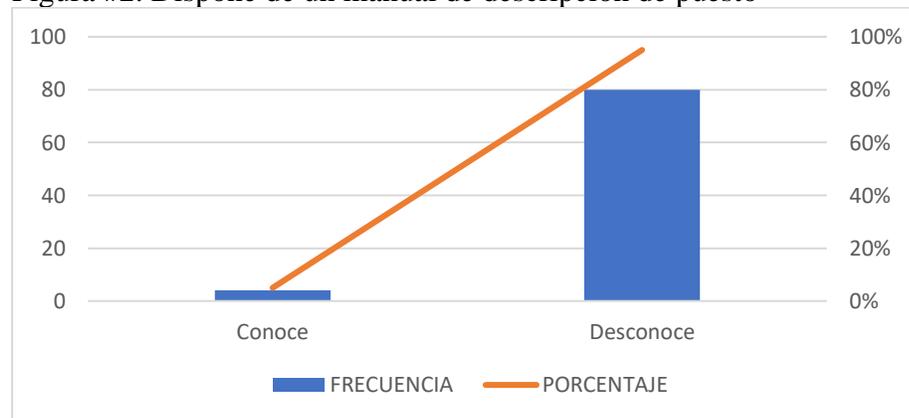
1. ¿Conoce usted que la Compañía de Corte & RX Henry Balseca. dispone de un manual de descripción de puestos?

Tabla N°7. Manual de descripción de puesto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conoce	4	5%
Desconoce	80	95%
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca

Figura #2. Dispone de un manual de descripción de puesto



Nota: la figura muestra el conocimiento que tiene los colaboradores sobre la existencia del manual de funciones. Fuente: Elaborado por: Willy Márquez Jervis.

Análisis de Datos

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo de la compañía, se dio a conocer que el 95% de los empleados respondió que desconoce de un manual de descripción de puesto, mientras que el 5% su respuesta fue si conoce.

Tomando en cuenta mediante los datos obtenidos en la encuesta podemos notar que un gran número de empleados no tienen conocimientos de un manual de descripción de puesto, es necesario implementar un manual que tengan conocimiento los empleados de la compañía, porque si no lo hay, en un futuro puede generar poco interés en su puesto laboral y afectando la rentabilidad de la misma.

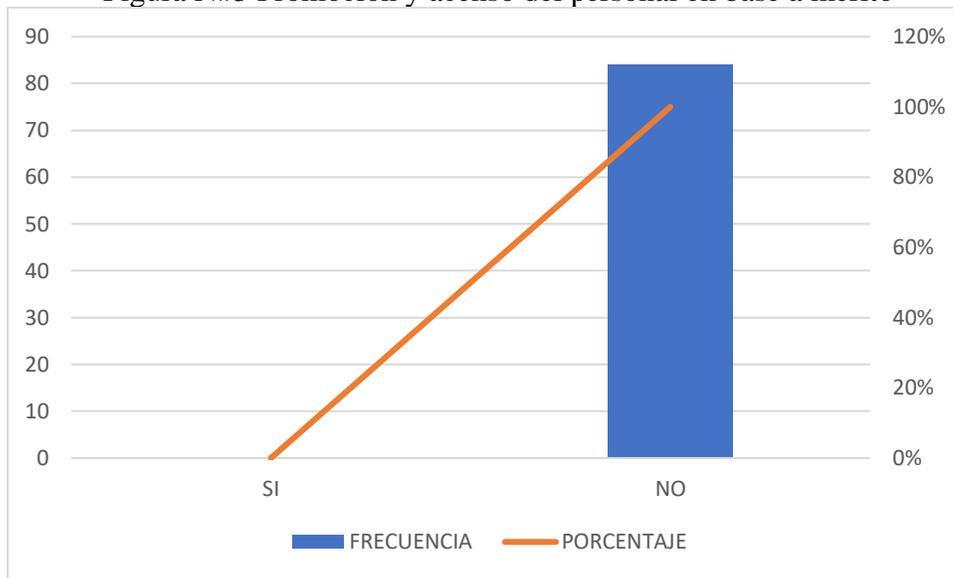
2. ¿Compañía de Corte & RX Henry Balseca. realiza promoción y ascenso del personal en base a méritos?

Tabla N°8. Promoción y ascenso

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	84	100%
TOTAL	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca

Figura N#3 Promoción y ascenso del personal en base a mérito



Nota la figura muestra el conocimiento que tienen los colaboradores sobre la promoción y ascenso del personal en función a los méritos

Análisis de datos

Los resultados indicaron que el 100% de personal administrativo y operativo no realizan promoción y ascenso del personal en base a méritos en la compañía de corte & Rx Henry Balseca.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la encuesta se da a notar que esta compañía tiene un gran número de empleados que no tienen ascenso y desconocen de promociones del personal en base a méritos por lo que se requiere una estrategia para motivar a los empleados y así lograr buen desempeño laboral y no se vea afectado el personal.

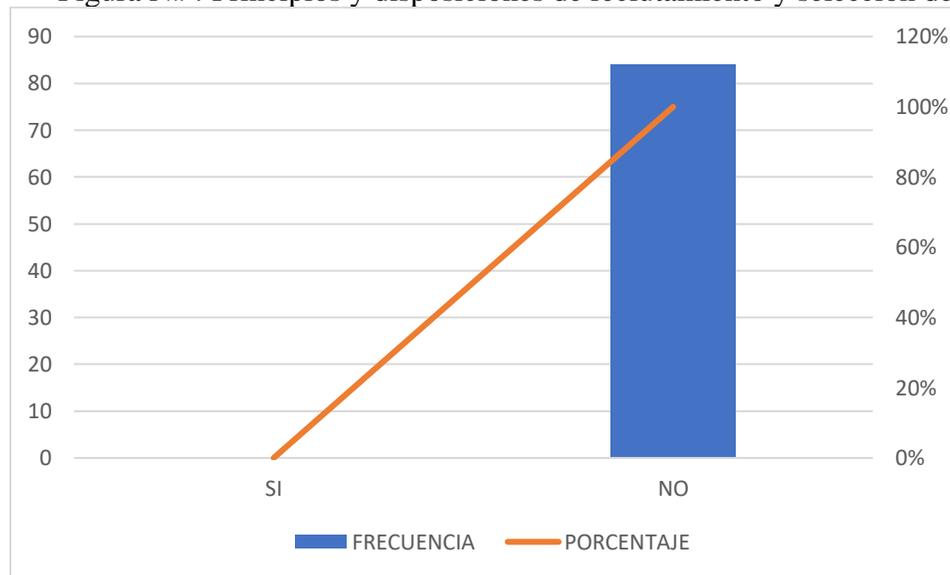
3. ¿Conoce acerca de los principios y disposiciones del Reclutamiento y Selección de Personal que consta en la Ley Orgánica del Servicio Público?

Tabla N°9. Promoción y ascenso

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	84	100%
TOTAL	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca

Figura N#4 Principios y disposiciones de reclutamiento y selección de personal



Nota: La figura muestra los principios y disposiciones del reclutamiento y selección del personal, elaborado por Willy Márquez Jervis.

Análisis de datos

Los resultados obtenidos indicaron que el 100% de personal administrativo y operativo no conocen los principios y disposición del reclutamiento y selección de personal en la compañía de corte & RX Henry Balseca.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la encuesta se da a notar que esta compañía tiene un gran número de empleados que desconocen de los principios y disposiciones del reclutamiento y selección de personal que consta en la ley orgánica del servicio público, por lo que se requiere inmediato conocimiento de la misma en los empleados de la compañía de corte & Rx Henry Balseca.

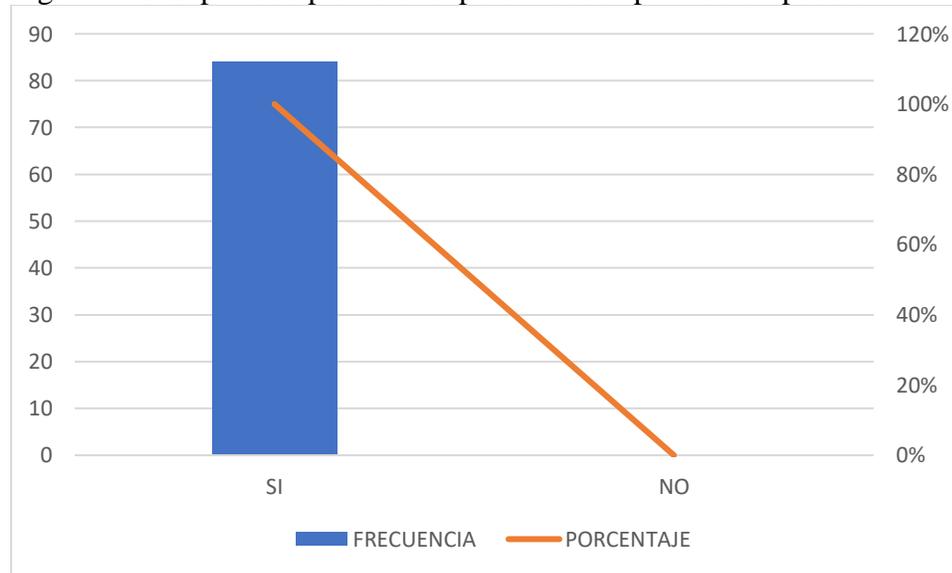
4. ¿La compañía considera la capacidad profesional para el desempeño de un puesto?

Tabla N°10: Capacidad profesional para el desempeño de un puesto

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	84	100%
NO	0	0%
TOTAL	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo.

Figura N#5 Capacidad profesional para el desempeño de un puesto



Nota: La figura muestra la capacidad para el desempeño de un puesto de trabajo en la compañía.

Análisis de datos

De acuerdo a los encuestados el 100% de los empleados nos dio a conocer que si deben de tener la capacidad profesional para poderse desempeñar en el puesto de trabajo.

Considerando los datos que obtuvimos por medio de la encuesta nos da a entender que deben de tener un perfil profesional para poder obtener un puesto de trabajo y poder dar un buen desempeño laboral en la compañía.

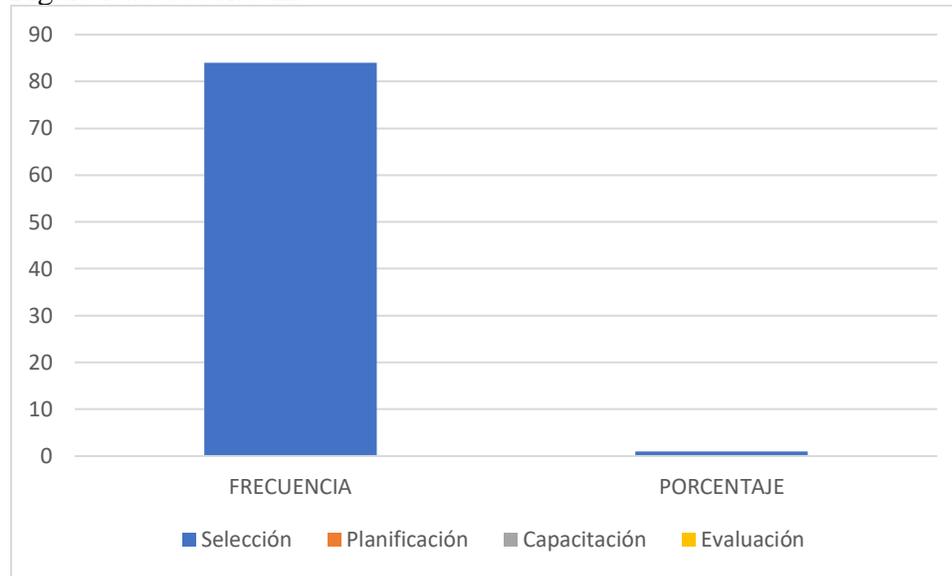
5. ¿Qué subsistema aplica la Compañía de Corte & Rx Henry Balseca?

Tabla N°11. Subsistema

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Selección	84	100%
Planificación	0	0%
Capacitación	0	0%
Evaluación	0	0 %
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#6 Subsistema



Nota: La figura muestra el subsistema que aplica la Compañía.

Análisis de datos

La pregunta del subsistema que se aplica en la compañía de corte &RX Henry Balseca nos permitió conocer que el 100% solo es la variable “selección”.

Como se puede observar en la gráfica, se demuestra que los empleados solo le aplican la selección en el subsistema de la compañía, mientras tanto se requiere a brevedad posible de una planificación, capacitación y evaluación para un buen desempeño del trabajador.

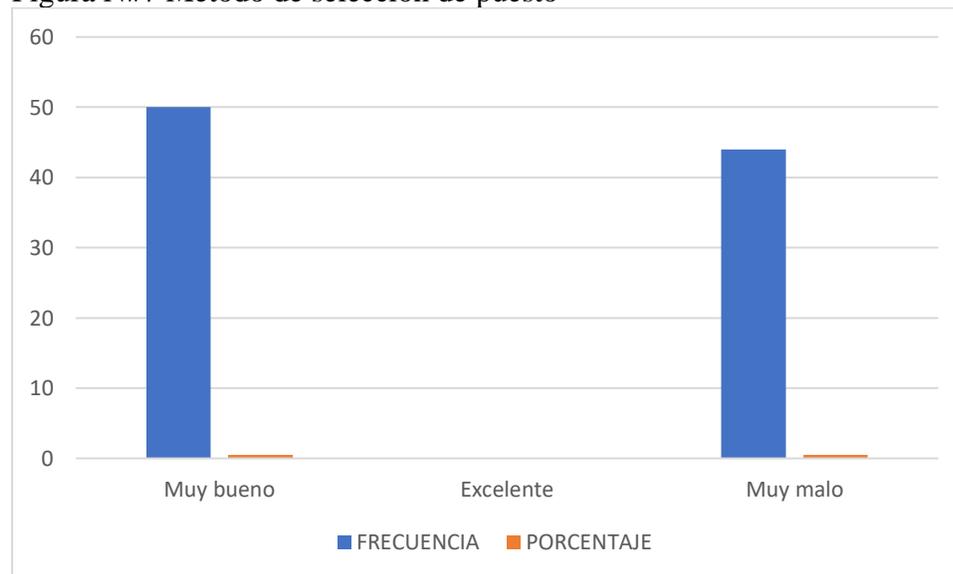
6. ¿Cómo califica usted el método de selección de puesto en la compañía?

Tabla N°12. Método de selección

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	50	53%
Excelente	0	0%
Muy malo	44	47%
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#7 Método de selección de puesto



Análisis de datos

El 47% del personal indica que es muy malo el método de selección que aplica la compañía mientras que un 53% nos dice que es muy bueno. De los 84 encuestados, la mayoría nos dice que es muy buena la selección, pero el resto del personal indica que es muy mala, por lo cual se requiere

de una evaluación o valoración al personal tanto administrativo como operativo para medir los procesos y técnicas que se utilizan en la compañía para la selección de un puesto.

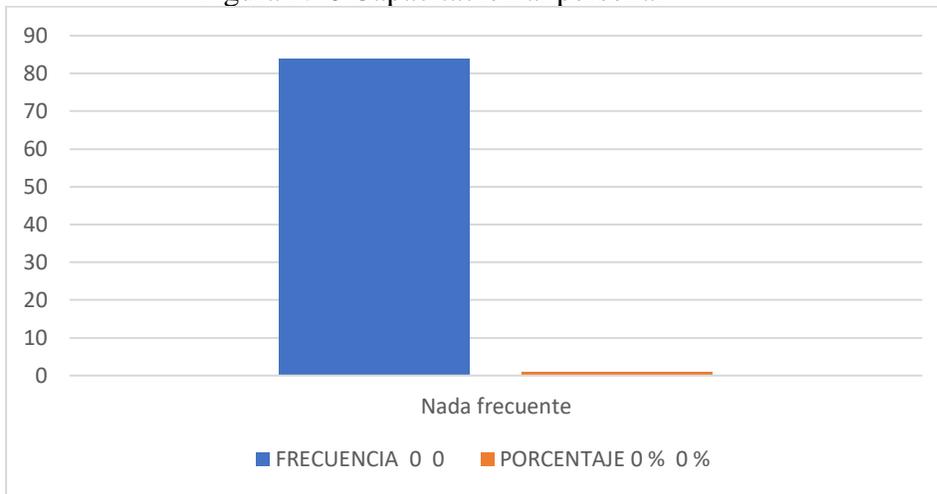
7. ¿La compañía realiza capacitaciones al personal?

Tabla N°13. Capacitaciones del personal

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente	0	0 %
Frecuente	0	0 %
Nada frecuente	84	100%
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#8 Capacitación al personal



Nota: La figura muestra el nivel de frecuencia que los colaboradores reciben capacitaciones

Análisis de Datos

El grafico señala que el 100% de los encuestados de la compañía de corte & RX Henry Balseca, no realiza capacitaciones al personal. Lamentablemente los encuestados han manifestado su preocupación sobre el desconocimiento de capacitaciones al personal por lo que se considera de realizar una capacitación semanal para que el personal administrativo y operativo de la empresa

sea eficiente, de lo contrario su rendimiento no será favorable en la compañía de corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo.

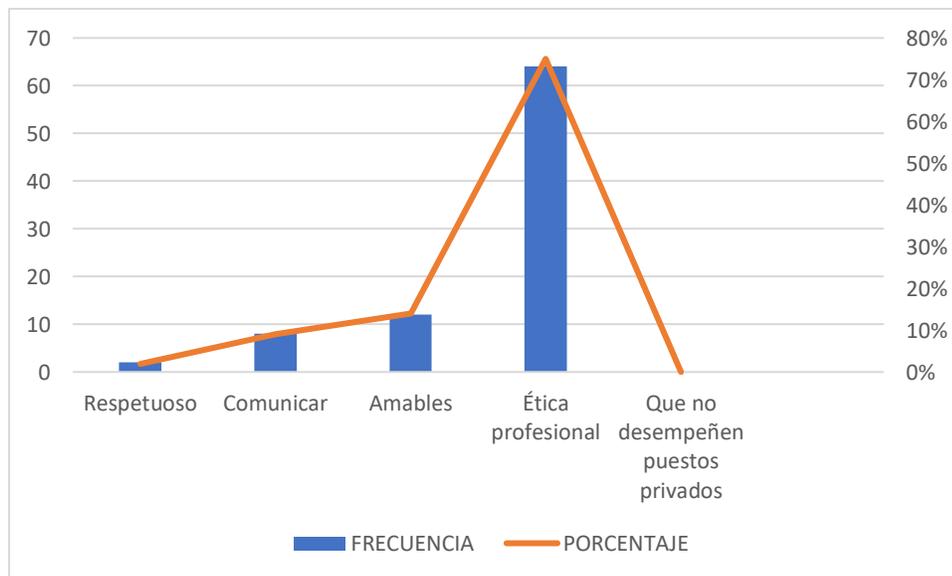
8. ¿Qué características debe tener el reclutamiento y selección para garantizar imparcialidad y objetividad?

Tabla N°14. Reclutamiento y selección

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Respetuoso	2	2%
Comunicar	8	9%
Amables	12	14%
Ética profesional	64	75%
Que no desempeñen puestos privados		
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#8 Características que debe tener el reclutamiento y selección



Nota: La figura muestra las características que debe tener el reclutamiento y selección para garantizar la imparcialidad

Análisis de datos

Como se puede observar en los datos obtenidos, el 75% de los encuestados nos indica que para garantizar imparcialidad y objetividad se debe de tener ética profesional, mientras que el 14% ser amables, el 9% ser comunicativos y el 2% ser respetuosos.

Esto significa que se puede tener una definición clara y precisa de los perfiles del puesto con una ética profesional, con el fin de evitar perjuicios en la compañía de corte & RX Henry Balseca.

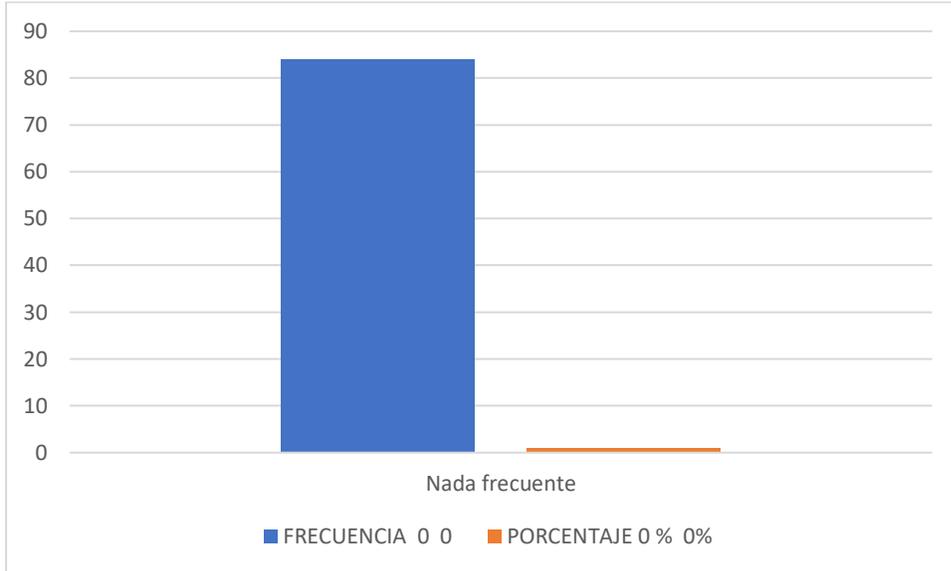
9. ¿La Compañía de Corte & RX Henry Balseca realiza evaluación de desempeño laboral?

Tabla N°15. Evaluación de desempeño laboral

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy frecuente	0	0 %
Frecuente	0	0%
Nada frecuente	84	100%
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#9 Evaluación de desempeño



Nota: La figura muestra si realiza la evaluación de desempeño laboral en la compañía

Análisis de datos

Como podemos observar en los resultados de las encuestas del personal operativo y administrativo de la compañía de corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo, todos dicen que nada frecuente se realiza una evaluación de desempeño laboral.

Es decir que en esta compañía se requiere de una evaluación de desempeño laboral a todos los trabajadores tanto administrativo como operativo para darnos cuenta de cómo está el rendimiento laboral de cada uno de los colaboradores y si existe alguna anomalía dar solución aquello para que no fracase el empleado ni la compañía.

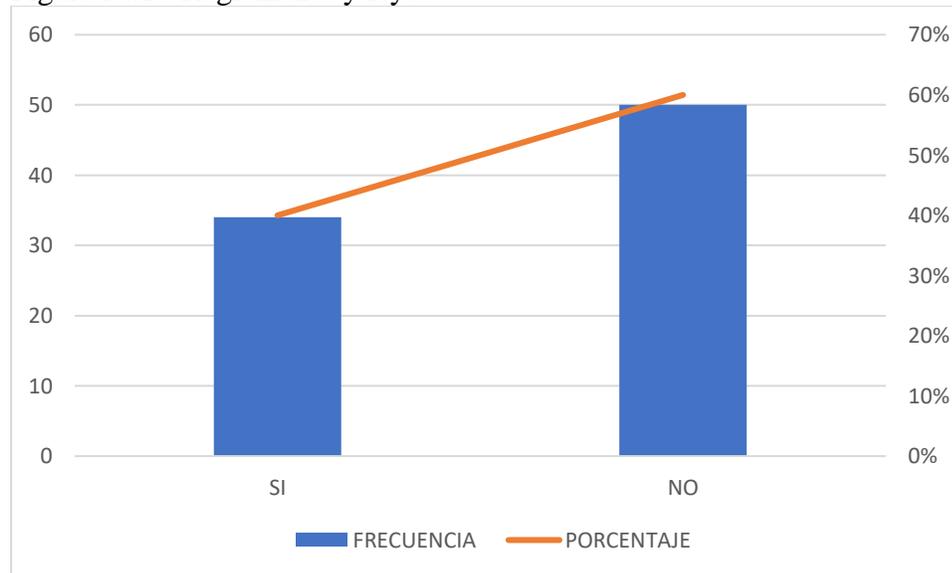
10. ¿La Compañía de Corte & RX Henry Balseca aplica reglamentos normativas o leyes del Sector Privado?

Tabla N°16. Reglamentos normativos

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	40%
NO	50	60%
Total	84	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo

Figura N#10 Reglamento y leyes



Nota: la figura muestra la aplicación del reglamento normativas o leyes del sector privado

Análisis de datos

Por medio de los resultados de la encuesta a los empleados de la compañía de corte % RX Henry Balseca, el 60% dio a conocer que no aplican ningún reglamento normativo mientras que el 40% dijeron que sí.

Esto significa que es preocupante ya que la mayoría de los empleados perciba que la compañía no cumpla con las leyes laborales, ya que esto podría implicar infracciones legales, falta de derechos y garantías para los trabajadores y esto podría generar desmotivación, laboral tenso y rotación de personal. Por eso es fundamental que la compañía realice una revisión exhaustiva de sus políticas o leyes para evitar consecuencias legales y garantizar los derechos de sus colaboradores.

4.2. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Por medio de las encuestas realizadas al personal administrativo y operativo de la compañía de corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo Provincia de Los Ríos, se ha utilizado el programa de Microsoft Excel para el procesamiento y tabulación de datos la cual se ha obtenido en las encuestas y a continuación detallaremos un resumen de lo que han expresado los colaboradores de la compañía:

Mediante la información recopilada de algunos empleados con respuestas negativas, por lo cual se requiere realizar un análisis y evaluación de los colaboradores para darnos cuenta las anomalías que existe dentro de la organización, ya que no cuentan con una capacitación periódicas, evaluación a los empleados, no tienen conocimiento sobre las leyes y reglamentos que se manifiestan dentro de la institución donde se elabora, entre otros elementos.

Por medio de los resultados de la encuesta se encuentra representada con los porcentajes en los pasteles y su análisis de los resultados esta dado mediante la hipótesis planteada con sus objetivos propuestos al inicio del proyecto de investigación.

4.3 CONCLUSIONES

En el presente proyecto de investigación acerca de la selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de corte & RX Henry Balseca de la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se ha detectado que, en el área del personal administrativo y operativo, los empleados ejecutan sus funciones sin una buena capacitación para su buen rendimiento laboral, lo cual va provocando un bajo nivel en el trabajo con un riesgo de algún accidente.
2. En la compañía de corte & RX Henry Balseca no cuentan con un manual de descripción de puesto y esto podría ocasionar una deficiencia importante en los empleados, dado que un manual de estas características es fundamental para poder definir las funciones jerárquicas, responsabilidades y competencias requeridas para cada cargo de la organización.
3. Se ha obtenido que la ética profesional resulto ser la más valorada por los empleados de la compañía, la cual la empresa debe promover el más alto estándar de conducta ética a todos los profesionales involucrados en los procesos de selección.
4. Se concluye que se deberá establecer un plan de capacitación periódica y evaluación a los empleados de acuerdo con las necesidades para el mejoramiento del desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Al concluir el proyecto de investigación que es de mucho valor para la selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo, me permitió proponer a la gerencia las siguientes actividades que me parecen factibles de implementarlas con precisión y optimismo.

1. Implementación de un sistema motivacional, con el fin de que el trabajador contribuya al desarrollo y mejoramiento de las actividades de la compañía.
2. Los empleados de la compañía cuenten con capacitaciones permanentes en cada una de sus áreas porque es un factor clave para el rendimiento laboral y así poder lograr sus objetivos.
3. Se deberá implementar un manual de actividades para que los empleados participen y conozcan activamente todos los procesos que la compañía realiza, poniendo en práctica un método interactivo a fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la organización.
4. Es necesario realizar un plan estratégico para un mayor rendimiento laboral en la compañía de corte & RX Henry Balseca.

ENTREVISTA

Objetivo Conocer la percepción del gerente de la empresa sobre la selección de puesto y el desempeño laboral

1.- La empresa cuenta con un manual de funciones:

La empresa si cuenta con un manual de funciones para los cargos administrativo se les hace conocer en el momento de la contratación si se le indica las funciones que van a realizar.

2.- Que método aplican para la contratación de personal

Se contrata personal en el momento que se abre una vacante la mayor parte se lo realiza por recomendación de alguna persona siempre y cuando cumpla con los requisitos necesarios para el puesto

3.- Realiza reclutamiento de personal

Si para el personal que labora en campo en la conexión y reconexión porque a veces dejan de laboral y se necesita un personal que conozca la función de urgencia entonces se procede a llamar para proceder a la contratación.

4.- Realizan la evaluación de desempeño al personal

No se realiza la evaluación de desempeño del personal administrativo ni tan poco al personal de campo.

5.- La empresa realiza capacitación al personal

Si se capacita al personal de vez en cuando

6.- Como considera la comunicación interna de los colaboradores

Considero que la comunicación es buena entre los colaboradores y los jefes departamentales.

CAPITULO V

PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

TITULO DE LA PROPUESTA DE APLICACIÓN

Guía de procedimiento de selección de personal para la compañía de CORTE & RX
HENRY BALSECA

5.2 ANTECEDENTES

Todas las compañías, sin importar su tamaño sea esta, pequeña, mediana o grande empresa o actividad se debe de tener una buena selección de personal y desempeño laboral, entiéndase que es uno de los importantes aspectos de mayor relevancia a considerar; gracias a ello se tendría el conocimiento de poder implementar políticas y leyes que son necesarias para poder dirigir todos los aspectos, ya que se encarga de capacitar y desarrollar al personal necesario.

La compañía de corte & RX Henry Balseca, desde sus inicios con sus actividades no ha tenido un plan de capacitación y mejoramiento para poder fortalecer el conocimiento de los empleados a través de motivación, lo cual ha ocasionado que exista un deficiente desempeño laboral.

Los datos recolectados en el presente proyecto de investigación nos permitieron identificar problemas en la selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía de corte & Rx Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo, los mismos que no han permitido consolidar un equipo de trabajo motivado, comprometido y enfocado en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera óptima y eficiente que fomente un buen entorno laboral dentro de la compañía.

De igual manera no existe un buen compañerismo entre todas las unidades, ya que cada grupo desea trabajar a su conveniencia, es por eso el poco interés entre los trabajadores de la compañía, provocando un bajo rendimiento laboral y perjudicando en la calidad del trabajo.

5.3 JUSTIFICACIÓN

El recurso fundamental más importante en cualquier compañía lo forma el personal implicado, pues de ello depende el correcto desempeño laboral de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Un personal que se encuentra motivado y realizando un trabajo en equipo, son los pilares más fundamentales en los que las organizaciones exitosas cumplen sus logros. Estos aspectos, además de constituir las fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance sus niveles de competitividad, son parte esencial que se basan los nuevos enfoques administrativos y operativos de la compañía.

En toda compañía es de suma importancia contar con un método de capacitación con el objetivo claro de que el empleado sea incorporado lo más pronto posible en su área de trabajo y aplicar acciones correctivas cuando sea de mayor necesidad, reforzando conocimientos de desempeño laboral. Todos los procesos y métodos aun siendo diferentes tienen un mismo objetivo con la misma finalidad de lograr que el trabajador conozca lo que va a desempeñar laboralmente en su área de trabajo con el propósito de aumentar la productividad para beneficio de la organización.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 OBJETIVOS GENERAL

Estructurar un manual de procedimiento de selección de personal para la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA

5.4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar los procesos de reclutamiento de personal para optimizar la contratación de personal
- Establecer técnica de selección de personal que permita fortalecer el capital humano
- Determinar método de evaluación de puesto para la la compañía de CORTE & RX HENRY BALSECA

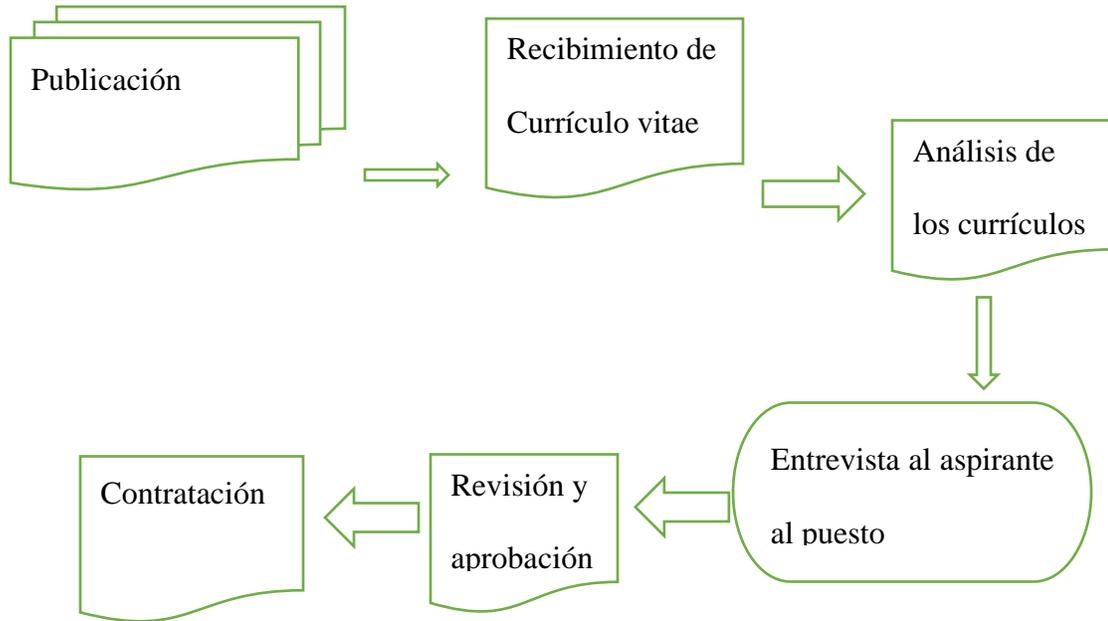
5.5 ASPECTOS BÁSICOS DE LA PROPUESTA DE APLICACIÓN

La propuesta planteada debe de estar diseñado de manera que aborde las necesidades específicas de desempeño laboral en el personal administrativo y operativo de la compañía de corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, a su vez es importante evaluar periódicamente el impacto de la capacitación en el rendimiento laboral de los colaboradores, a través de indicadores de medición específicos según las necesidades de la empresa.

5.5.1 ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

Proceso de Reclutamiento y selección de personal de la compañía de CORTE & RX

HENRY BALSECA Figura 10: Proceso de reclutamiento y selección de personal



Nota: La figura muestra los procesos de reclutamiento y selección de personal

Para realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal se valora la necesidad de la compañía considerando las siguientes fases:

Fase 1 Publicación de la vacante

La publicación se la realiza a través de la página web de la compañía donde contempla la descripción del puesto, es decir,

Nombre de la vacante

Título profesional que se necesita para cubrir la vacante si es necesario

Experiencia si es necesario

Sueldo

Fase 2 Recibimiento de Currículo Vitae de los aspirantes

Cada candidato al puesto vacante debe presentar el currículo Vitae donde contemple los datos personales, estudios realizados, capacitaciones, experiencia laboral (si lo tuviere)

Fase 3 Análisis de los Currículum vitae

Se analizará todos los currículum vitae de los aspirantes al puesto vacante y se seleccionará a los que cumplan con los requisitos.

Fase 4 Entrevista

La entrevista la realizara el jefe de personal a los aspirantes al puesto donde realizara una prueba psicológica y una prueba profesional de acuerdo al puesto.

Fase 5 Revisión y aprobación

Se revisará la prueba psicológica y profesional para selección al candidato a ocupar el cargo vacante.

Fase 6 Contratación

Una vez realizado todo el proceso se selecciona la persona a ocupar el puesto y se procede a notificar mediante correo electrónico y llamada telefónica para que se presente a firmar el contrato de trabajo y proceda a posesionarse en el puesto.

Evaluación de Puesto

La evaluación de puesto estará a cargo del área de recurso humano el procedimiento a realizar son:

Etapa 1 Se definirá los objetivos del proceso de valoración de puesto cumpliendo con el análisis de los siguientes factores:

Factores relacionados con las aptitudes del puesto relacionado con la formación académica, dificultad técnica, complejidad del puesto que está a cargo

Factores de responsabilidades que le han encargado el jefe inmediato de responsabilidad de mando.

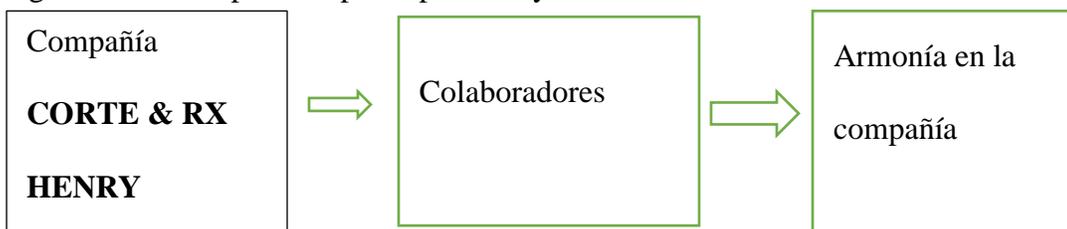
Factores de exigencia del puesto relacionado al esfuerzo intelectual, físico, ético y de responsabilidad social.

Factores relacionados con el clima laboral, dedicación, comunicación, trabajo en equipo, entre otros.

5.5.2 COMPENENTE

Los actores de la presente investigación son los empleados administrativos y de campo de la Compañía CORTE & RX HENRY, el departamento de recurso humano es el encargado de reclutar, seleccionar y evaluar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, para optimizar la atención a los usuarios y ofrecer un buen servicio a la comunidad.

Figura N°11 Componente para optimizar y armonizar



Nota: La figura muestra los procesos a seguir dentro de la compañía para mantener un clima laboral armonizado

5.6 RESULTADOS ESPERADOS DE LA PROPUESTA DE APLICACIÓN

- Se espera que aplique los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de puesto del personal en la compañía Corte & RX Henry de la ciudad de Babahoyo.
- Mantener un clima laboral de armonía sin conflicto en el desarrollo del puesto de trabajo
- Que el personal ocupe su puesto de trabajo de acuerdo al perfil profesional

5.6.1 ALCANCE DE LA ALTERNATIVA

El alcance es mantener colaboradores satisfechos en su puesto de trabajo

Contratación de personal de acuerdo a las exigencias del puesto

Base de datos de personas que han aspirado a una vacante y cumplen los requisitos necesarios para ocupar algún puesto a futuro

Bibliografía

Alcover, C., & Topa, G. (2018). Valores y cultura, los cimientos para construir la “personalidad” de las organizaciones. *recuperando el lenguaje organizativo*.

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos humanos*. México: Granica S.A.

Arteaga, E. (2023). *Significados.com*. Recuperado el 11 de febrero de 2024, de "Qué es la Misión": <https://www.significados.com/mision/#:~:text=Se%20conoce%20como%20misi%C3%B3n%20a,acci%C3%B3n%20de%20ser%20enviado%2C%20encargo>.

Bedford, R. (23 de Julio de 2023). *Proceso de reclutamiento y seleccion de personal en el Ecuador*. Obtenido de <https://russellbedford.com.ec/proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-ecuador/#:~:text=En%20Ecuador%2C%20las%20t%C3%A9cnicas%20de,psicom%C3%A9tricas%20y%20evaluaciones%20de%20competencias>.

Bretones, F., & Mañas, M. (2008). La organización creadora de clima y cultura. *Psicología de los grupos y de las organizaciones*, 69-92.

Cardoso, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

Carla. (30 de Julio de 2019). *Perdidas técnicas*. Obtenido de <https://clouglobal.com/es/cual-es-la-diferencia-entre-perdida-tecnica-y-perdida-no-tecnica/>

Carlos Álvarez-Dardet, Blanca Lumbreras, Elena Ronda y M^a Teresa Ruiz-Cantero. (2018). *implementacion de protocolo*. Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://www.esteve.org/wp-content/uploads/2018/03/C43-03.pdf

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humano*. México: Mc Graw Hill.

Cortés, D. (2023). *CEUPE Magazine*. Obtenido de La cultura organizativa características, tipos y funciones: <https://www.ceupe.com/blog/la-cultura-organizativa-caracteristicas-tipos-y-funciones.html#:~:text=Caracter%20de%20la%20cultura%20organizativa&text=Orientaci%20n%20a%20la%20acci%20n,el%20comportamiento%20de%20los%20empleados>

Cortés, N. (4 de 1 de 2023). *¿Qué es la selección de personal?* Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/seleccion-de-personal/>

Cortés, N. (4 de enero de 2023). *GeoVictoria*. Obtenido de ¿Qué es el comportamiento organizacional?: Lo que deberías conocer: <https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/comportamiento-organizacional/>

Cortez, N. (4 de Enero de 2023). *Selección de personal*. Recuperado el 8 de febrero de 2024, de RRHH: <https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/seleccion-de-personal/>

Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). *Conocer en profundidad al empleado gracias al desempeño laboral*. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>

Espinoza, R. (2022). *Análisis en los procesos de selección del personal en las pequeñas empresas del sector comercial de Guayaquil del año 2021*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23739/1/UPS-GT004029.pdf>

- Esteban, E. (10 de Noviembre de 2021). *Responsabilidad*. Obtenido de <https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/valores/la-responsabilidad-educar-en-valores-a-los-ninos/>
- Fiallos, S., & Medina, A. (1 de 04 de 2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25037>
- Gómez, D., & Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento psicológico*, 57-68.
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales y experimentales. *Pensamiento y gestión*(51), 54-74. doi:DOI: <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Honig, J. (27 de Diciembre de 2022). *Gestion documental*. Obtenido de Estrategia empresarial: <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- HubSpot. (20 de febrero de 2023). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Lisboa, R. (3 de Julio de 2019). *Valores*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/>
- Loor, D., Morejón, N., Mestanza, L., & Mestanza, P. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos. *Pro Sciences*, 46-57.

López, S., & Ruiz, E. (2018). *Operaciones Administrativas de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

Moreno, J. (2021). *Gestión de clientes*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/seleccion-de-personal>

Moreno, J. (20 de Enero de 2023). *Selección de personal*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/seleccion-de-personal>

Navas, W., Vera, R., & Cedeño, G. (2019). Incidencia de la Cultura Organizacional en la Eficiencia de la Gestión en las Empresas. *Publicando*, 57-73. Recuperado el 14 de febrero de 2024, de https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2016/pdf_1432

Ortega, C. (2023). *QuestionPro. Investigación de mercado*. Obtenido de Investigación mixta. Qué es y tipos que existen: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Ortega, C. (2024). *QuestionPro*. Obtenido de Planificación estratégica: ¿Qué es y para qué sirve?: <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

Personio. (2023). *Visión de la empresa: ¿qué es y por qué es importante definirla bien?* Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/>

Personio. (2024). *Cultura organizacional: definición e importancia*. Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/cultura-organizacional/>

Primicias. (12 de octubre de 2022). *Economía*. Recuperado el febrero de 2024, de La calificación de los servicios públicos cae en picada: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja->

- Segovia, Y. S. (3 de Noviembre de 2022). *Evaluacion de los procesos*. Obtenido de <https://www.fresnoconsulting.es/blog/la-evaluacion-de-procesos-que-es-y-como-introducirla-en-el-diseno-de-proyectos-de-innovacion-social/>
- Sheen, R. (2018). La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un. *Fondo editorial Universidad de Lima*.
- Sierra, Y. (16 de Agosto de 2022). *Sistema de control*. Obtenido de <https://blog.lemontech.com/sistema-de-control-de-gestion/>
- Sydle. (16 de Junio de 2022). *Mejoramiento continuo*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>
- Talentum. (9 de febrero de 2024). *Como identificar los problemas de una cultura organizacional débil dentro de una empresa*. Obtenido de <https://talentum.com.bo/blog/como-identificar-los-problemas-de-una-cultura-organizacional-debil-dentro-de-una-empresa/>
- Tesselar. (18 de agosto de 2023). *Mercadotecnia Tesselar*. Obtenido de ¿La cultura organizacional de las empresas es una ventaja competitiva?: <https://www.tesselar.mx/blog/la-cultura-organizacional-de-las-empresas-es-una-ventaja-competitiva#:~:text=Mejora%20el%20compromiso%20y%20la,entre%20trabajo%20y%20vida%20personal.>
- Torres, P. (Septiembre de 2018). *Selección de personal y su nueva tendencia*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2328/1/La%20Selecci%C3%B3n%20del%20personal%20y%20la%20nueva%20tecnolog%C3%ADa.pdf

Unir. (7 de Mayo de 2021). <https://ecuador.unir.net/universidad-online/areas-conocimiento/>.

Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>

UNIR. (2023). *Universidad Internacional de La Rioja*. Obtenido de ¿Qué es la comunicación

organizacional y sus tipos?: [https://mexico.unir.net/comunicacion-](https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.)

[mercadotecnia/noticias/comunicacion-](https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.)

[organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.](https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.)

[e,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.](https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.)

Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F., & Neira, L. (2019). Cultura organizacional y su

incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. Obtenido

de <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/215/186>

Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *Gestion*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Workflow, P. &. (30 de Junio de 2023). Procesos. *Revista ecuatoriana de historia*, 57.

Zendesk. (enero de 2024). *Zendesk*. Obtenido de Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para

que destaquen?: [https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-](https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/#:~:text=Liderazgo%20colaboraci%C3%B3n%20integridad%20responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C)

[empresa/#:~:text=Liderazgo%20colaboraci%C3%B3n%20integridad%20responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C](https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/#:~:text=Liderazgo%20colaboraci%C3%B3n%20integridad%20responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C)

[responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C](https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/#:~:text=Liderazgo%20colaboraci%C3%B3n%20integridad%20responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C)

[endizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C](https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/#:~:text=Liderazgo%20colaboraci%C3%B3n%20integridad%20responsabilidad,%20pasi%C3%B3n%20diversidad%20y%20calidad.&text=Apredizaje%20%20%20C3%A9xito%20e%20inclusi%C3%B3n.&text=Seguridad%20C)

ANEXO 1

Cuestionario de encuestas

Encuesta dirigida a los colaboradores de la compañía de Corte & RX Henry Balseca en la ciudad de Babahoyo.

- 1. ¿Conoce usted que la Compañía de Corte & Rx Henry Balseca. dispone de un manual de descripción de puestos?**

Conoce

Desconoce

- 2. ¿Compañía de Corte & RX Henry Balseca. realiza promoción y ascenso del personal en base a méritos?**

SI

NO

- 3. ¿Conoce acerca de los principios y disposiciones del Reclutamiento y Selección de Personal que consta en la Ley Orgánica del Servicio Público?**

SI

NO

- 4. ¿La compañía considera la capacidad profesional para el desempeño de un puesto?**

SI

NO

- 5. ¿Qué subsistema aplica la Compañía de Corte & RX Henry Balseca?**

Selección

Planificación

Capacitación

Evaluación

6. ¿Cómo califica usted el método de selección de puesto en la compañía?

Muy Bueno

Excelente

Bueno Malo

7. ¿La compañía realiza capacitaciones al personal?

Muy Frecuente

Frecuente

Nada frecuente

8. ¿Qué características debe tener el reclutamiento y selección para garantizar imparcialidad, objetividad?

Respetuosos

Comunicar

Amables

Ética profesional

Que no desempeñen puestos privados

9. ¿La Compañía de Corte & RX Henry Balseca realiza evaluación de desempeño laboral?

Muy Frecuente

Frecuente

Nada frecuente

10. La Compañía de Corte & RX Henry Balseca aplica reglamentos normativas o leyes del Sector Privado?

SI

NO

Anexo 2 solicitud de autorización para realizar investigación en la compañía

Babahoyo, 4 de Marzo del 2024

Sr(a)

Henry Leopoldo Balseca Suarez

Gerente General de la empresa de internet Corte & RX Henry Balseca

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **MARQUEZ JERVIS WILLY NELSON**, con cédula de identidad 092606986-5, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo octubre 2023-marzo 2024, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi estudio de caso denominado Selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la compañía de Corte & Rx Henry Balseca, en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

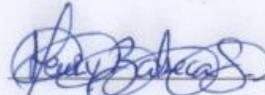
Muy atentamente;



Willy Nelson Marquez Jervis

C.I: 092606986-5

wmarquez@fafi.utb.edu.ec



Gerente: Henry Balseca Suarez

RUC:0910756212001

henrybalsecasuarez@gmail.com

Anexo 3 Certificado de antiplagio

