



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021**  
**EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**INGENIERÍA COMERCIAL**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA**

**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTRATACION EN EL ALMACÉN VIVIANA  
DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL**

**EGRESADA**

**KATHERINE XIOMARA CEREZO ALVAREZ**

**TUTOR (A)**

**ING. NORA HUILCAPI MASACÓN**

**AÑO**

**2021**

## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso busca indagar información pertinente acerca del proceso de selección de personal o en otros términos contratación en un determinado almacén esto con el fin de analizar esta muestra como factor de estudio de caso según este factor se desglosará un desarrollo enriquecido de información antecesora a esta para especificar los procesos de selección de la mediana y pequeña empresa.

Una vez explicados los tópicos que argumentan la necesidad de un análisis en el proceso de contratación se juega un papel primordial para el desenlace del estudio que es el estudio de campo, es decir se enfoca todo lo investigado de manera visual en respuesta a la muestra planteada.

Para explicar más profundamente el contenido de este estudio de caso se fundamenta en su línea de investigación proceso de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, enmarcado en la sub línea de investigación empresas e instituciones públicas y privadas <<pequeñas y medianas empresas>>

El tema del proyecto se fundamenta en los análisis del proceso de contratación de una mediana empresa ubicada en el sector rural, ahora el objetivo de la investigación está plasmado en la necesidad de dicho título <<Investigar el proceso de contratación ejercido en el Almacén Viviana ubicado en La Parroquia Isla de Bejucal mediante la aplicación de instrumentos que ayuden a la recolección de datos cuantificables>>

La problemática del proyecto está enmarcada en el complejo sistema de contratación existente, que en mucha de las microempresas no existe uno como tal y todo se maneja con palancas, ayudas externas o incluso al mero impulso, por lo tanto, este estudio de caso analiza

estos factores y reparte la información de manera exclusiva a lo largo del desenlace de este estudio de caso.

Justificado en el enriquecimiento informacional de las referencias bibliográficas y autores antecesores que enmarcan un desenlace potencializado al rango generalista y a la vez particularizado.

Este estudio consta de tres partes principales y tres nexos, es decir, la introducción, desarrollo y conclusión son el pilar de la investigación, exponiendo información relevante a lo largo del desarrollo mismo que es resumida por contenido y especificación objetiva del proyecto en la introducción y finalmente la conclusión es el componente argumentativo final por el cual se obtienen resultados pertinentes que se analizan factores tópicos de este estudio.

Los nexos están representativos por ser componentes extras, por ejemplo, las referencias bibliográficas para evidenciar el proceso adecuado de indagación científica, los anexos en donde se explicarán algunos resultados de la encuesta, entrevista y observación directa aplicada y finalmente el resumen como carácter principal en todo este escrito que valga la redundancia resume o abrevia en un párrafo toda la información.

Ahora, es necesario que se explique el componente metodológico de este estudio, donde, se analizan factores causales del proceso de realización del proyecto, en este caso se puede evidenciar que la naturaleza de este estudio de caso está caracterizada por ser mixta, es decir cuali-cuantitativa explicando cualidades del proceso de selección, nacional y local de múltiples microempresas y medianas empresas esto desde un diseño deductivo.

Generalizando la información para luego particularizarse en componentes resultantes de la muestra en este caso información cuantificada en números, gráficos y figuras que explican

los resultados obtenidos, mismos que gracias al proceso de indagación científica aplicada en instrumentos creados <<Encuesta, entrevista y observación directa>> se obtuvieron resultados pertinentes a que particulariza a esta investigación en sí misma.

## **DESARROLLO**

Teniendo presente lo antes expuesto es indispensable contemplar como problemática las cifras de desempleo en el Ecuador que son alarmantes pues generan incertidumbre a causa de la pandemia muchas personas perdieron sus empleos aun siendo el único sustento de sus familias, pues en la actualidad “1 millón de personas se reportaron como desempleados, llegando a una tasa de desempleo del 13.3% entre mayo y junio de 2020, la cifra más alta desde 2007, y una cifra de 9.5 puntos porcentuales por encima del 3.8 % de diciembre del año pasado” (ACTUARIA, 2020)

Constituye un conflicto la poca responsabilidad al contratar al personal en las pequeñas empresas, pues por lo general suele ser dirigidas a publico cercano como familiares, amigos, conocidos y no por las competencias o las habilidades como las medianas y grandes empresas disponen la competitividad de un puesto de trabajo, es decir optan por reglar el puesto de trabajo a alguien que no está capacitado cuando existe alguien que incluso estudio cinco o seis años para capacitarse aspirando ese mismo puesto de trabajo, por lo tanto, en el presente estudio de caso se analizará dicho factor desde un punto de vista ético, social y económico incluso, pues son tópicos relevantes para el desenlace del presente desarrollo propiciando en sí mismo una serie de conceptos básicos para luego analizar en sí mismo al caso que es el almacén Viviana ubicado en una zona rural.

Antes de poder desarrollar las variables en contraste con otras investigaciones, es necesario enfatizar en la problemática del cual se está hablando, pues otro de los factores causales es que en ese mismo desenlace de contratación por palanca como comúnmente se le conoce en la jerga urbana existen un pésimo o mal desempeño laboral acarreando problemas como un mal clima laboral u otros factores que imposibilitan el crecimiento de la microempresa, pero

por compromiso a dicho amigo, familiar o conocido contratado por favoritismo no se le puede decir nada en lo absoluto proporcionando incluso el declive o la quiebra de este negocio.

Eh ahí la importancia de tener en cuenta un proceso de selección profesional, ético y con fundamentos científicos donde se pueda proporcionar herramientas útiles al administrador enfatizando en el sistema de selección de personal y así evitar conflictos a largo plazo sobre todo en espera del análisis de contratación y de la labor, por lo tanto se debe realizarse un análisis riguroso de este proceso desempeñando adecuadamente los factores de contratación y las funciones, todo lo referente al puesto y la microempresa adquirirá incluso formalidad en su nombramiento un punto a favor en el crecimiento de la misma.

Para justificar todo esto es necesario basarnos en el concepto de selección de personal que en muchas áreas es concebido como aquel riguroso proceso por el cual las personas pasan para adquirir una labor o un cargo o en sí mismo ser contratado en una determinada empresa o localidad y eso es empíricamente el concepto de dicho tópico, pero en su formalidad, la contratación o selección de personal se define como “tradicionalmente se ha visto como el medio idóneo para garantizar tanto el candidato más apto para la empresa como el bienestar de los empleados y su realización profesional” (Carvajal Marín, y otros, 2016)

Es importante destacar todos estos aspectos, puesto que el proceso de contratación siempre se ve influenciado por aspectos subjetivos o que realmente no tiene poco o nada que ver con el puesto solicitado como por ejemplo la identidad sexual, la religión, detalles explícitos en el cuerpo como tatuajes o aretes, la cultura, y más fenómenos psicosociales que son necesarios en su mención como problema, para así poder explicar el verdadero proceso de selección de personal en contraste con el estudio de caso como tal, proporcionando en si

mismo una esencia en la redacción científica que favorezca la expansión de la visibilidad en las microempresas que contratan por mero impulso.

La importancia del proceso de selección de personal radica en su misma esencia como proceso de elección al mejor postulante sin distracciones o retrógrados criterios, interpretando meramente las habilidades como aptitudes para el buen desenvolvimiento en el área solicitada “la importancia de la calidad en cada una de las etapas del proceso de selección del personal es vista solo a través de una buena gestión del proceso, pues se logra seleccionar al candidato que cumpla con las competencias emocionales, cualidades y requisitos formativos óptimos para el puesto a desempeñar con un elemento diferenciador frente a la competencia” (González Colmenares, 2017)

Es decir, observar las competencias es el punto clave para la elección de un ente capaz de ganarse un puesto laboral, por lo tanto, comprender esto conviene a la institución de forma paulatina al ver el desenvolvimiento de dicho ente. Un ejemplo, en una corporativa de autobuses necesitan personal para conducir los buses de una determinada ruta esto sería obvio que el llamado es solo para aquel que sabe conducir y tiene licencia, esto sería aptitud y habilidad adquisiciones racionales para ese puesto, por lo tanto, el más apto sería el que cumpla dichas áreas, ya que. “Es un factor determinante para el logro de los objetivos de una empresa. Para poder llegar a ser una empresa eficiente y competitiva es importante desarrollar una gestión de recursos humanos adecuadamente” (Rodríguez Sánchez & Calcerrada Serrano, 2020)

Un ejemplo más en esta categoría o área comercial, misma que está encargada de detectar la mera relevancia del proceso de selección de personal para una contratación sustentable que a futuro brinde buenos resultados “El reclutamiento y la selección del personal es uno de los

procesos más importantes que realiza el departamento de Gestión humana; en el cual los interesados se postulan para ocupar vacantes disponibles. A través de una optimización de un modelo de reclutamiento adecuado se logra una selección al personal confiable, con esto la organización podrá conocer bien si sus aspirantes tienen las habilidades, actitudes y destrezas que se requiere, y que de tal manera se mantenga un equipo calificado que contribuya a aumentar el beneficio de la empresa” (Macias Castro & Ponce Flores, 2018)

En el área comercial es muy puesto en práctica las contrataciones por un proceso de selección, puesto que, se buscan habilidades que permitan administrar adecuadamente el puesto de trabajo por el cual se fue contratado en tanto a esto también se requiere actitud, pues al ser una atención integral al cliente se debe mantener un positivismo en el rostro, una alegría o algo que demuestre una excelente atención al cliente con actitud proactiva favoreciendo la demanda del producto buscado no solo por la calidad del mismo sino también por la calidad de la atención que se le brinde al cliente.

Para ello es necesario indagar con mucha más profundidad presentando tópicos relevantes para el desenlace del mismo, en este caso las tendencias de reclutamiento del proceso de selección de personal como primera opción, las etapas del proceso de selección de personal, las técnicas del proceso de selección de personal, la selección de personal y el desempeño laboral como factor eje en la gestión de talento humano, finalmente sugerencias representativas de una investigación que explica o nos favorece con un manual de reclutamiento <<una sugerencia final>>. Bien para culminar en el contenido de este apartado <<desarrollo>> también se explicará la metodología usada en esta investigación y los resultados obtenidos, para ser exactos meramente los análisis de los mismos, ya que el contenido cuantitativo está colocado en los anexos.

El reclutamiento de selección de personal es variado y se presenta de algunas formas, pero en el presente apartado se explicarán cuatro puntos de relevancia para el desenlace final en el proceso de contratación, pues la selección de personal es un proceso que termina cuando es contratado el postulante, y entonces y solo entonces se puede dar por terminado el proceso, mientras que en contexto la selección de personal, es decir la contratación se divide en tres áreas especiales, el proceso de contratación interna, el proceso de contratación externa, el proceso de contratación mixta, el 2.0, y finalmente la modalidad web. (Romero Delgado & Naranjo Berenguer , 2016)

El proceso de contratación interno se caracteriza por ser un reclutamiento dentro de la empresa esto quiere decir que al empleado existente se le promueve o asciende permitiendo realizar una contratación interna que favorezca a la existencia de un puesto de trabajo, pues la vacante que antes ocupaba ese funcionario simplemente pasa a ser un proceso de contratación externa, este es el proceso que lo conocemos como reclutamiento de personal y luego pasa al proceso de selección de personal este proceso de contratación externa se caracteriza por ser aquel que permite el ingreso o contratación de una nueva persona que sea participe de la familia de dicha empresa, el proceso de contratación externa tiene su punto clave en encontrar al mejor postulante que ocupe ese puesto disponible.

El proceso de contratación mixto es aquel por el cual se puede dar la posibilidad de una contratación de empleados ya contratados, es decir ascender a empleados sería un método de contratación interno y a su vez darle la oportunidad a personas que no pertenecen a la empresa y que buscan ese mismo puesto, por lo tanto se opta por ambos estilos de contratación, finalmente el reclutamiento 2.0, caracterizado por favorecer a los empleados y analizarlos desde muchas perspectivas, tecnológicas, científicas como la psicología, sociología,

estadística, entre otros aspectos que equivalen a habilidades y aptitudes para evidenciar un proceso de contratación adecuado, por lo tanto este método es muy técnico y toma muchas evaluaciones para finalmente poder contratar.

La modalidad Web es, por otra parte la más actualizada, pues debido a la pandemia por Covid-19 la labor de mucho cambio y ahora estamos en <<Tel trabajo>> resultando una solución creativa y óptima para evitar el contagio del virus, esta modalidad de trabajo existía mucho tiempo atrás del confinamiento, por lo tanto se convirtió en uno de los principales procesos de contratación a nivel global, tiene el mismo proceso al que llamamos selección de personal, pues primero se solicita el empleo en alguna agencia de labor en la web, luego se procede a llenar pruebas en medios electrónicos y finalmente la entrevista que por cierto también es en conferencia web esto último para poder tomar la decisión de contratación.

“Los procesos de selección de personal en la mayoría de empresas toman gran relevancia debido a la constante necesidad que tienen los empleadores de contar con un recurso humano calificado y preparado para afrontar los retos propios de las estructuras organizacionales. (...)

Las aplicaciones Web resultantes de múltiples proyectos implican un complejo sistema de contratación vía web para la selección de personal basado en agentes de software con el propósito de que sirva como referente para trabajos orientados al mejoramiento de procesos de selección de personal en las organizaciones” (Estrada Esponda, 2018)

En el sector comercial, el modelo principal de contratación ejercido hace énfasis en el proceso de contratación por habilidades, ya que es imprescindible que se cuenten con destrezas en ventas, finanzas y atención al cliente, puesto que “el modelo que aplican las entidades financieras y la rotación de personal donde el modelo por competencias es el más adecuado para las cooperativas de ahorro y crédito que no tienen un modelo definido el mismo que les

permitirá disminuir la rotación de personal en las áreas comerciales” (Veintimilla Ruiz & Velásquez Beltrán, 2017)

Según estudios se han expuesto múltiples fases o etapas del proceso de selección de personal, pero, prácticamente las más relevantes y optimas son once en total que facilitan el proceso de una manera clara y concisa, permitiendo escoger al candidato más apto para el puesto, estas son: “detección de necesidades, definición del perfil del candidato, convocatoria o búsqueda, preselección, selección, informe de candidatos, toma de decisiones, contratación, incorporación al puesto, formación, seguimiento” (Ruiz, El proceso de selección de personal, 2018)

Según este estudio expone once etapas para el proceso de selección de persona, donde primero se define una necesidad de un puesto más en una determinada área o carga laboral, le sigue la delimitación de dichas necesidades en una serie de acciones a seguir o realizar eso sería la definición del perfil del candidato permitiendo realizar una convocatoria donde se empieza a buscar básicamente, para luego preseleccionar a los candidatos que durante esa preselección se debe realizar un proceso de selección bajo una serie de pruebas, finalmente después de tener al escogido se realiza un informe de candidatos que permita tomar una decisión final y así proceder a la tan nombrada contratación que permita incorporar al puesto de trabajo a esta nueva seleccionada y así formarla para que realice su labor y finalmente un seguimiento.

Bien, ahora las técnicas de recolección de datos son variadas, todas en efecto son imprescindibles en su individualidad y ejecución, pues cada una tiene su característica principal, estas son “la entrevista de selección, pruebas de conocimientos y habilidades, pruebas psicométricas y de personalidad, técnicas de simulación, incluso técnicas mucho más

actualizadas como: preguntas aparentemente disparatadas, juegos de rol, café y empleo, situaciones extremas, employer branding, establece una estrategia de inbound recruiting, gamificación, entrevista por videoconferencia, headhunting 3.0” (Ruiz, 2018)

Las herramientas o técnicas tradicionales de selección de personal son variadas, por ejemplo las entrevista de selección, una formalidad cuando se optan por un puesto de trabajo, es aquí cuando se ejecutan las preguntas abiertas o cerradas, también las pruebas de conocimiento que son una forma objetiva de medir las aptitudes y habilidades, las pruebas psicométricas un factor psicológico para medir la personalidad de la persona esta última se aplica con mayor importancia en áreas sociales, por ejemplo la atención al cliente, la técnica de simulación es una estrategia o técnica que implementa la forma de como ejecutaría esta persona el trabajo al que aspira llega.

Mientras que las técnicas más actualizadas enfatizan la importancia de acoplarse a una generación que ya cambio, que está en completo desarrollo tecnológico, científica y social, por lo tanto, los métodos de contratación deben acoplarse a ese cambio, en este caso, se puede aplicar la entrevista con preguntas disparatadas ejemplo ¿Te gustan los calcetines húmedos? una forma de conceptualizar la mente abstracta de la persona y sobre todo evidenciar su creatividad para resolver conflictos, el juego de rol donde se interactúa con un grupo ficticio actuando o asumiendo el rol que va a desempeñar en el trabajo, o incluso una mera reunión informal en un café, existen otros métodos Técnicos de los cuales se puede hablar como poner al sujeto en una situación de vida o muerte para ver si trabaja bien bajo presión.

El employer branding un método que atrae a la mente, la estrategia de inbound también es un método que selecciona por sí mismo a los aspirantes pues a causa del gusto o enamoramiento de ese puesto de trabajo los candidatos buscan y no necesariamente la

empresa está en búsqueda, la gamificación es la forma por el cual se ve el potencial por medio de juegos o habilidades desarrolladas en el trabajo de equipo, las entrevistas en la web o videoconferencias estas son métodos mucho más eficaces pues el aspirante está relajado y se puede proceder con confianza, por último el headhunting 3.0 que es el estudio de las redes sociales y otras fuentes donde ejecutan un análisis intensivo de varios aspectos en sus publicaciones u otras áreas.

El desempeño laboral es imprescindible como constancia de una buena contratación, por lo tanto, se dice que el desempeño laboral entra en función a los mecanismos de selección de personal, pues mucho de contratación son de personas novatas, neófitas en el proceso, por lo tanto, se brinda un mejor desempeño en agradecimiento a la oportunidad laboral, satisfaciendo la necesidad del proceso de labora “ (...) Las incongruencias y potenciales halladas en la selección se ven manifestadas en los niveles de desempeño” (Manco Cuya, 2018)

La gestión de talento humano es uno de los aspectos más emblemáticos en función a la selección de personal y el proceso de contratación, pues esta es la funcionalidad del departamento de talento humano contemplando que en existencia de dicha funcionalidad optimiza los recursos de la empresa permitiendo que exista un sistema que ayuda a controlar a todos los empleados y los recursos de la corporación justificando así su labor como centro o departamento que tiene la autoridad o el poderío de permitir el ingreso de personas a la empresa.

Técnicamente hablando la administración laboral del departamento está en función al control del personal y la administración del departamento de selección de personal, por lo tanto, a juzgar por sus funciones “la administración del talento humano en la práctica se efectúa a

través del proceso administrativo; planear, organizar ejecutar y controlar. El uso adecuado de los recursos de una empresa, entre ellos el talento humano, no solo representa el esfuerzo o la actividad humana de un grupo de individuos, sino también deben considerarse los factores representativos de estos individuos” (Pico Versoza, 2016)

Como sugerencia final en vista que las microempresas les resulta imprescindible la administración de un proceso de selección de personal es indispensable disponer de aspectos relevantes en contexto exploratorio de selección de personal en este caso la adquisición de un manual de reclutamiento o incluso el uso del proceso de selección de personal que permita ejecutar dicho proceso para adquirir mayor formalidad en la entidad administrativa. Ya que “el objetivo del Manual es establecer los lineamientos, acciones y roles del reclutamiento y selección del personal que ingresará en calidad de contrata y honorarios” (CONICYT, 2015)

En un estudio se evidencio la existencia e importancia de un manual de reclutamiento caracterizado por contener le proceso de selección de personal paso a paso y la importancia de su desarrollo y ejecución en cada mediana o pequeña empresa “con la elaboración del flujo de actividades se representan los pasos a seguir en la elaboración de los perfiles de cargo por competencias laborales, a partir del análisis de las funciones descritas en los calificadores de cargos y los profesiogramas, identificando un conjunto de riesgos a los que se les propusieron las medidas para la minimización del efecto que implican no disponer de los mismos” (Cárdenas Acosta, Pérez Caraballo, González Pérez, & Marrero Delgado, 2020)

Este estudio es de naturaleza cualitativa y cuantitativa, es decir mixta cuali-cuantitativa, presentando un interfaz o de diseño deductivo, particularizándose en las referencias o citas, por lo tanto es bibliográfico, al ser un estudio de caso la muestra solo está delimitada a una entidad en este caso el almacén Viviana ubicado en una zona rural, del cantón Baba, la

parroquia Isla de bejucal, por metodología de recolección de datos se optó por una encuesta o formulario electrónico adaptado de los estudios de << Manco Cuya, C. (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016>> “las encuestas electrónicas son el nuevo método para adquirir información pertinente en estudios de investigación científica” (Abundis Espinosa, 2016)

Se procedió a usar una encuesta electrónica creada por la investigadora, pero adaptado de los estudios de << Manco Cuya, C. (2018). Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016>> Para determinar el análisis final del sistema de contratación en el almacén Viviana ubicada en la parroquia Isla de Bejucal. Cuestionando la existencia de un proceso de selección de personal en almacén Viviana, el tipo de selección electa por esta entidad comercial y algunos otros aspectos relevantes para el desenlace de su labor administrativa como por ejemplo dar a conocer otros métodos para el proceso de selección de personal presentando técnicas para la mejora del proceso interno. Por lo tanto, en este apartado se mencionan los análisis de dichos resultados de manera descriptiva.

Ver Anexo N°1 para evidenciar los resultados cuantitativos, pues es ahí donde se vio que en el almacén no existe un método adecuado de contratación al ser un comercio meramente familiar las contrataciones de personal son por solidaridad de familiares. Permitiendo analizar que las microempresas no disponen de una administración adecuada de selección de personal, evidenciado la existencia de una negligencia administrativa laboral, pues no existe un proceso ético por el cual el sistema administrador proporcione habilidades adecuadas a la empresa sino más bien por el mero hecho de ser familiares el almacén adquiere personal y

esto quizá en un pronóstico que dé como resultado la quiebra del local, pues no se está optimizando a profesionales que aspiran obtener ese puesto laboral.

## CONCLUSIÓN

Para concluir, este estudio de caso, es evidente que en las microempresas es necesario tener conocimiento sobre procesos de selección de personal y estructura organizacional adecuada, para poder contratar personas idóneas, y contribuir de esa manera al desarrollo del negocio, puesto que como todo emprendimiento se busca crecer, es necesario que se comience a implementar procesos administrativos a fin de seleccionar y contratar recursos humanos, con conocimientos a fines del negocio, se debería implementar un manual de funciones, en la empresa y así poder dirigir mejor el negocio, por lo tanto, es momento de ejecutar cambios que ayuden al crecimiento empresarial.

Ya que, es beneficioso implementar todos estos procesos de manera que se permita contratar personal idóneo, preparado, capacitado, que puedan ofrecer un buen servicio a los clientes de almacén Viviana, y de esta manera mejorarían las ventas lo que se vería reflejado indudablemente en las utilidades del negocio.

Los resultados son contundentes y evidencia la necesidad de aplicar un proceso de contratación en el Almacén Viviana que, aun estando ubicado en la Parroquia Isla de Bejucal, es decir zona rural es necesaria la formalidad de un proceso de selección adecuado para adquirir mayores resultados que mejoren la administración del local, por lo tanto, se recomienda que apliquen los conocimientos expuestos y se desarrolle un plan de crecimiento empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA

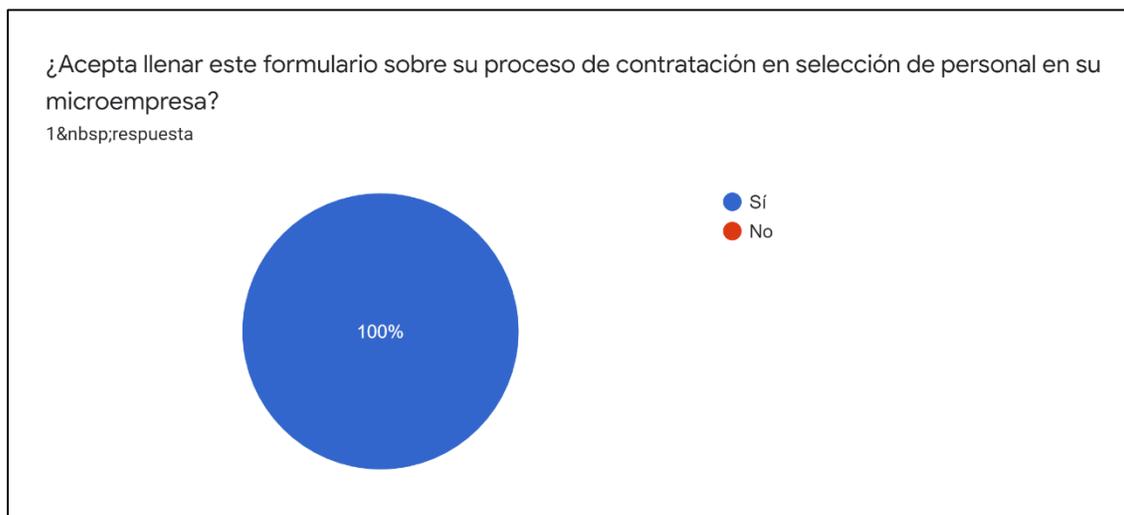
- Abundis Espinosa, V. (2016). *Beneficios de las encuestas electrónicas como apoyo para la investigación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7286080>
- ACTUARIA. (2020). *Situación Laboral Ecuador*. Obtenido de <https://actuaria.com.ec/situacion-laboral-ecuador-2020/#:~:text=Sin%20embargo%2C%20las%20cifras%20que,2020%2C%20la%20cifra%20m%C3%A1s%20alta>
- Cárdenas Acosta, E., Pérez Caraballo, O., González Pérez, A., & Marrero Delgado, F. (2020). *Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades*. Obtenido de <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/12514/005%20207-219%201631.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carvajal Marín, L., López Cortés, O., Pulido Martínez, H., Burbano Valente, J., Gómez Vélez, M., & Peralta Gómez, M. (2016). *Selección de personal : discursos, prácticas, tecnologías*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/41648>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw Hill Education. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Estrada Esponda, R. (2018). *Aplicación Web para la selección de personal por medio de intervalos difusos de evaluación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6643337>
- González Colmenares, L. (2017). *Importancia de una buena gestión del proceso de selección del talento humano en el desarrollo de la empresa*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16240/GonzalezColmenaresLilianaBeatrizSuri2017.pdf;jsessionid=B2E0FD4D34F8137DA4A83A265A7FE36F?sequence=1>

- Macias Castro, D., & Ponce Flores, M. (2018). *Modelo de reclutamiento y selección del personal en el área comercial para mejorar las ventas de la compañía F&E Ecuatoriana en la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35278>
- Manco Cuya, C. (2016). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pico Versoza, L. (2016). *La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6183824.pdf>
- Rodríguez Sánchez, J., & Calcerrada Serrano, S. (2020). *La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: un caso de éxito*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p18.pdf>
- Romero Delgado, J., & Naranjo Berenguer, J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>
- Ruiz, V. (2018). *El proceso de selección de personal*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-proceso-de-seleccion-de-personal.html>
- Ruiz, V. (2018). *Técnicas de selección de personal*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tecnicas-de-seleccion-de-personal.html>
- Veintimilla Ruiz, J., & Velásquez Beltrán, P. (2017). *Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras*. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/217>

## ANEXO N° I

### Resultados cuantitativos de la encuesta

#### *Ilustración 1* Consentimiento informado



**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

#### **ANÁLISIS:**

El primer cuestionamiento de la encuesta es un consentimiento informado donde se especifica si la encuestada, en este caso la dueña del local Viviana, la señorita Castro litardo Francisca Viviana quien afirma y acepta llenar este formulario que tiene por característica principal determinar el proceso de contratación en selección de personal en su localidad o microempresa en favorecimiento a este estudio y a la comunidad científica como tal, la encuestada accede a realizar el formulario y da su consentimiento.

## *Ilustración 2 Selección de personal*

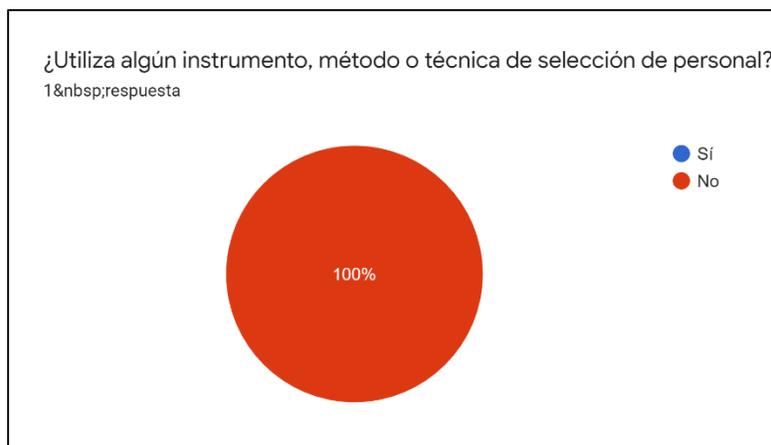


**Fuente:** Cerezo Álvarez Katherine Xiomara

### **ANÁLISIS:**

En esta ilustración se puede evidenciar que existe una desventaja, pues es evidente que no se ejerce un proceso de selección de personal para la contratación, desfavoreciendo en sí mismo al contemplar que no contratan bajo rigurosos estándares científicos, siguiendo con todos los aspectos relevantes, ya que se está cuestionando dicho proceso por el cual cada persona para al que llamamos selección de personal para posteriormente obtener la contratación final que es como el resultado del proceso.

### ***Ilustración 3 Utilización de métodos y técnicas de selección de personal***

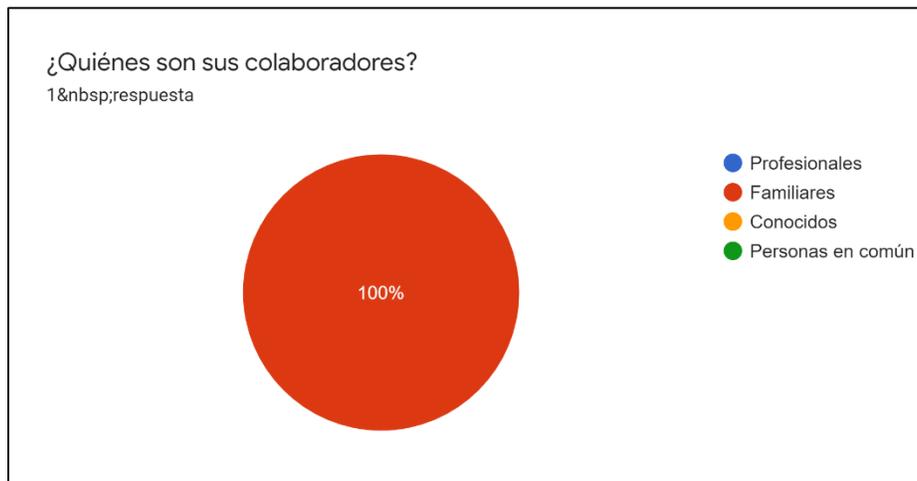


**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

#### **ANÁLISIS:**

En esta ilustración se puede evidenciar que la microempresa Viviana no utiliza instrumentos metodológicos o técnicas especiales de selección de personal para la contratación afirmando que el proceso de contratación utilizado es únicamente para las entidades cercanas y que estas se ven beneficiadas de la unión o el parentesco. Pues es necesario comentar también que la importancia de la metodología de selección de personal es lo más adecuado en implementar en los rigurosos procesos de contratación que siendo el último paso se debe acoplar dicho comportamiento para obtener mejores desempeños o mejores colaboradores.

#### Ilustración 4 métodos y técnicas de selección de personal

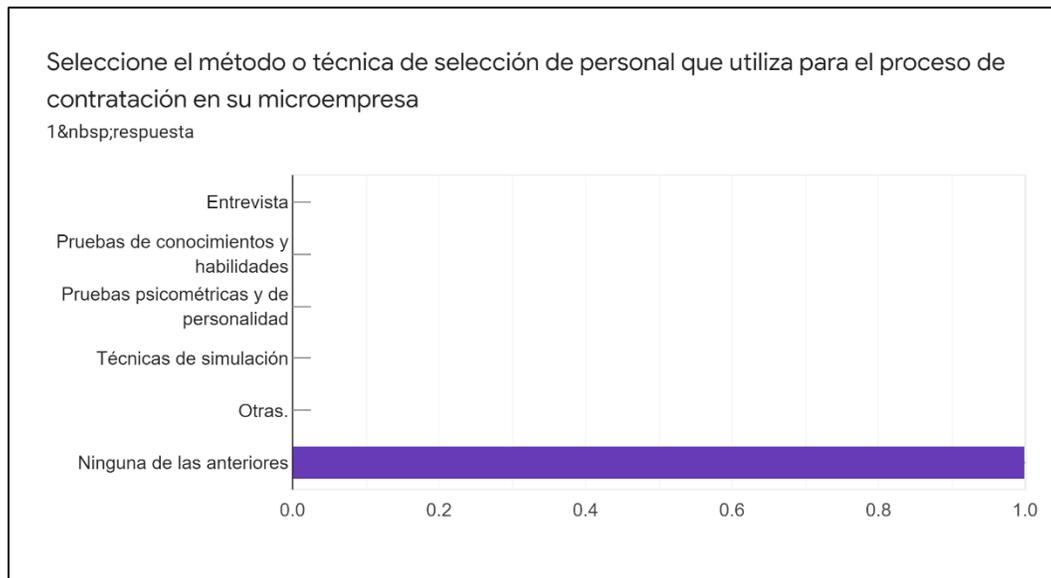


**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

#### ANALISIS:

En la presente ilustración se buscó profundizar y así contemplar la existencia de colaboradores o trabajadores adecuados en la microempresa o por lo menos de los que dispone la misma, entre las opciones están: Profesionales, Familiares, Conocidos, Personas en común. Y la opción más acertada en la encuesta es la de familiares, puesto que como fue manifestado el Almacén Viviana está constituido por entidades de parentesco y que compaginan con la propietaria.

### *Ilustración 5 Contratados en el Almacén Viviana*

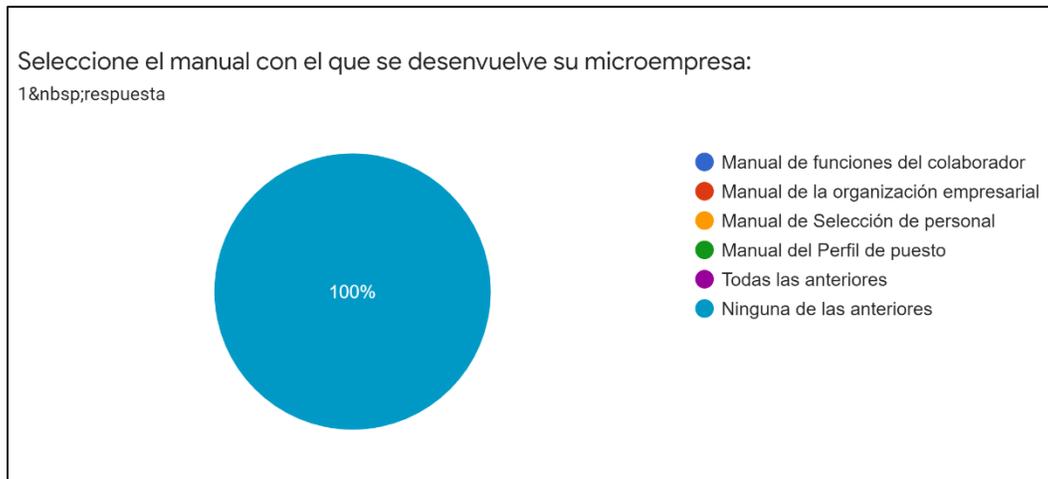


**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

#### **ANÁLISIS:**

Esta penúltima ilustración está constituida por diferentes aspectos relevantes para el proceso de contratación implementado durante el proceso de selección de personal que como ya fue expuesto anteriormente y se evidenció un desfavorecimiento en este caso también se aplica, evidenciando que no existe ningún método o técnica especial de selección de personal que se utilice en el proceso de contratación mismo, es decir, de las opciones como: entrevista, pruebas de conocimiento y habilidades, pruebas psicométricas y de personalidad, técnicas de simulación. Ninguna de estas opciones es implementada en el proceso de selección de personal en la microempresa.

### ***Ilustración 6 Uso de manuales en la microempresa***



**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

#### **ANÁLISIS:**

Finalmente, es evidente que en esta ilustración se procuró adquirir mayor conocimiento de la microempresa donde se manifestó si existe algún manual funcional sobre la microempresa como evidencia de las opciones se tiene: Manual de funciones del colaborador, Manual de la organización empresarial, Manual de Selección de personal, Manual de perfil de puesto. Y la encuestada, en este caso la propietaria del almacén selecciono la no posesión de ningún tipo de manual dentro de la organización.

## ANEXO N° II

### Encuesta/Formulario electrónico

# ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN EN UN ALMACÉN COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS.

Este formulario es dirigido únicamente al:  
ALMACÉN VIVIANA DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL

Una vez firmado el consentimiento informado:

(Por favor llene el formulario seccionando la respuesta que vea con mayor favoritismo a su realidad)

El nombre y la foto asociados a tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario.

¿No es tuya la dirección [katherinecerezoalvarez@gmail.com](mailto:katherinecerezoalvarez@gmail.com)?

[Cambiar de cuenta](#)

**\*Obligatorio**

Este formulario nace con la finalidad de conocer el proceso de contratación en selección de personal en su microempresa.

Solicitamos su consentimiento informado con previo aviso a las preguntas del formulario:

+ En caso de optar por (no) llenar los datos simplemente abandone el formulario

+ En caso de aceptar (sí) llenar el formulario siga la siguiente instrucción:

Llene el formulario con la respuesta que mas se acople a su realidad.

(Las respuestas serán usadas solos para fines científicos no se debe proporcionar información extra de sus datos de afiliación)

¿Acepta llenar este formulario sobre su proceso de contratación en selección de personal en su microempresa? \*

- Sí  
 No

¿Ejerce la selección de personal para su proceso de contratación?

- Sí  
 No

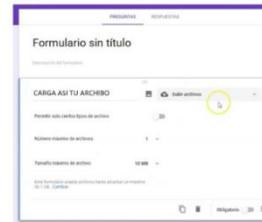
¿Utiliza algún instrumento, método o técnica de selección de personal?

- Sí  
 No

Seleccione el método o técnica de selección de personal que utiliza para el proceso de contratación en su microempresa

- Entrevista  
 Pruebas de conocimientos y habilidades  
 Pruebas psicométricas y de personalidad  
 Técnicas de simulación  
 Otras.  
 Ninguna de las anteriores

Adjunte su firma electrónica: Firme el documento que se le proporciono escanéelo y adjúntelo a este formulario \*



**Instrucciones de como subir su documento:**

- Seleccione (Subir archivo) en el formulario
- Busque en sus documentos del celular o computador y Adjunte el archivo correspondiente
- Carguelo/Subalo

**¡GRACIAS!**

¿Quiénes son sus colaboradores?

- Profesionales  
 Familiares  
 Conocidos  
 Personas en común

Seleccione el manual con el que se desenvuelve su microempresa:

- Manual de funciones del colaborador  
 Manual de la organización empresarial  
 Manual de Selección de personal  
 Manual del Perfil de puesto  
 Todas las anteriores  
 Ninguna de las anteriores

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeW5epF4hnGwbvNtINJl8HYHPk0ZQvpC7HGVacP1IshDXqKaA/viewform?pli=1>

1

## ANEXO N° III

### Preguntas de la entrevista

#### ENTREVISTA ABIERTA

**POR:** *Cerezo Alvarez Katherine Xiomara*

**DIRIGIDA A:** *Castro litardo Francisca Viviana*

#### **DIRECTRICES PARA LA ENTREVISTADORA:**

- Salude cordialmente a la invitada a la entrevistada, beneficie su satisfacción natural con algún dulce, vaso con agua y acomódelo de manera satisfactoria para obtener las mejores respuestas.
- Seguido expliqué textualmente “Hoy procederé a realizar una entrevista con preguntas abiertas (es decir que puede responder libremente) dirigida a su persona sobre su proceso de selección de personal con la finalidad de conocer si existe una contratación con fundamentos científicos en su contexto laboral” es necesario recalcar que “esta entrevista no tiene fines de lucros, no será expuesta al público en general y únicamente se realiza con fines científicos”
- Ahora procesa con la entrevista pausadamente escriba las respuestas conforme va desenlazándose su contenido.

#### **PREGUNTAS:**

1. **Cuénteme sobre: ¿Cómo es su proceso de contratación?**
2. **Coménteme: ¿Utilizan metodologías de selección de personal para contratar?**
3. **Concientice: ¿Cree usted que es necesario el proceso de selección de personal para una adecuada contratación?**
4. **A juzgar por su relación con los colaboradores: ¿Es usted estricta con ellos de manera que cumplan con su labor a causa de su relación jefa – colaborador?**
5. **Comente: ¿El colaborador cumple con su labor consciente y eficazmente aun teniendo conciencia de que son familia? o ¿No cumple con sus responsabilidades por la confianza que se tienen?**

**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

## ANEXO N° IV

### Ficha observacional

FICHA OBSERVACIONAL					
CUMPLE CON LOS REGISTROS:	VIÑETA ✓ X	LA ORGANIZACIÓN CUMPLE CON	VIÑETA ✓ X	ASPECTOS GENERALES	VIÑETA ✓ X
EMISIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE.		PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL		PUNTUALIDAD DEL COLABORADOR	
SOLICITUD DE MATRÍCULA DE COMERCIO.		MANUAL DE FUNCIONES Y OTROS		RESPONSABILIDAD DEL COLABORADOR	
AFILIACIÓN A LA CÁMARA DE COMERCIO.		REGISTRO DE SEGURIDAD		DOMINIO DE SUS TAREAS	
INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO MYPIMES.		<b>ESTRUCTURA</b>		ATECIÓN AL CLIENTE EJEMPLAR	
CERTIFICADO DE SEGURIDAD EMITIDO POR EL CUERPO DE BOMBEROS.		LUGAR SEGURO		¿CUMPLE CON LOS PROCESOS DE BIOSEGURIDAD?	
OBTENCIÓN DE PATENTE MUNICIPAL DE COMERCIANTE.		LUGAR ESPACIOSO		ORIGINALIDAD	
PERMISO DE FUNCIONAMIENTO O TASA DE HABILITACIÓN.		LUGAR VENTILADO		PULCRITUD	
<b>OBSERVACIÓN GENERAL:</b>					

Fuente: Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

## ANEXO N° V

### Evidencia de la entrevista y la observación directa



**Fuente:** Cerezo Alvarez Katherine Xiomara

## ANEXO N° VI

### Carta de Autorización

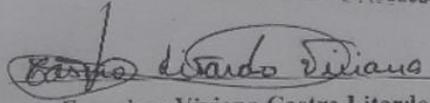
# AUTORIZACIÓN.

Isla de Bejucal, 09 de febrero del 2021

Yo, Francisca Viviana Castro Litardo, Propietaria del ALMACÉN VIVIANA de la Parroquia Isla de Bejucal por medio de la presente autorizo a la Srta. Katherine Xiomara Cerezo Álvarez portadora de la cedula de ciudadanía # 120758320-2 alumna de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, la oportunidad de realizar un estudio de Caso Análisis del proceso de contratación en el almacén Viviana de la Parroquia Isla de Bejucal, para elaborar su documento y con ello obtenga el Título de Carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informáticas.

Atentamente,

ALMACEN "VIVIANA"  
RUC: 1205587791001  
ISLA DE BEJUCAL  
DIR: 10 DE AGOSTO Y ARRICLAGA



Francisca Viviana Castro Litardo

PROPIETARIA DEL ALMACEN VIVIANA