



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA “AUDIOCLINIC”,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022.

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Lisbeth Doménica Yagual Suárez

La Libertad, Ecuador

Febrero – 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “Gestión de talento humano: reclutamiento y selección del personal en la empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, año 2022”, elaborado por la Srta. Lisbeth Doménica Yagual Suárez, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciada en Administración de Empresas, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



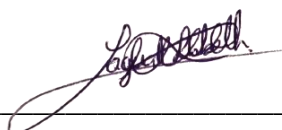
Ing. Carola Annabel Alejandro Lindao, MSc.

Profesora tutora

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “Gestión de talento humano: reclutamiento y selección del personal en la empresa “Audioclinic”, provincia Santa Elena, año 2022”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Lisbeth Doménica Yagual Suárez con cédula de identidad número 2400198392 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Yagual Suárez Lisbeth Doménica

C.C. No.: 2400198392

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza, mi compañero de noche, de llanto y estudio, por nunca soltar mi mano y acompañarme en este camino llamado vida, por no permitirme derrumbar pese a las adversidades que se me han presentado, por ayudarme a superar mis miedos manteniéndome firme y fuerte, además de darme una razón de ser en esta vida.

A mi familia, especialmente a mi madre, a mi padre, a mis hermanas y a mis sobrinas por ser mi fortaleza, inspiración y motor diario en momentos buenos y malos, siempre han estado ahí apoyándome en todos los aspectos y porque no a cumplir con una meta más en mi vida, brindándome su amor y afecto verdadero de una familia.

Sin duda alguna agradezco a todos los medios que me hicieron llegar hasta aquí, a mis amigas/os de toda la vida que me han brindado su apoyo incondicional desde el día cero, a los amigos que conocí en todos estos años, los cuales hicieron que el equipaje de este viaje sea más liviano, a mis seres queridos que no se encuentran físicamente conmigo pero ocupan un espacio especial en mi corazón, sin alguna de estas personas especiales no seguiré de pie, así mismo a los amores y apoyos incondicionales, de igual modo a los apoyos que no esperaba, a los encuentros y a las historias.

Agradezco a cada docente de la Universidad que se ha atravesado por mi camino de aprendizaje, me demostraron respeto, compromiso y dedicación, por brindarme sus conocimientos enseñándome todo lo que se, por la paciencia que me han tenido, además de ser una guía tanto en lo personal como profesional.

Lisbeth Doménica Yagual Suárez

Dedicatoria

En primer lugar, este trabajo de titulación y logro se lo dedico a Dios por brindarme salud y vida para continuar firmemente durante todo este largo proceso universitario mediante la fe y devoción, por guiarme en mis propósitos y permitiéndome cumplir una de mis más grandes metas propuestas.

A mi madre Lilian Suárez Muñoz, a mi padre Arturo Yagual Medina por haberme educado y enseñado a jamás rendirme frente a cualquier adversidad que se presente en el camino desde muy temprana edad, además de su apoyo incondicional que nunca me faltó, quienes con su amor, paciencia, sacrificio y esfuerzo que han hecho me han permitido cumplir un sueño más.

A mis hermanas Shirley e Ileana, quienes me enseñaron a no rendirme con su ejemplo y dedicación, además de cada una de sus palabras es el centro de motivación para culminar mi carrera universitaria.

A mis sobrinas Emily, Mila, Luana y Suri porque con sus ocurrencias me sacan sonrisas y me hacen sentir feliz y amada con sus presencias, además me motivan a seguir luchando para que en futuro poder darle todo lo que se merecen, ellas son mi inspiración y motivación en crecer y formarme como profesional.

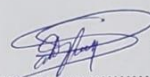
Y por último a mis amigos/as y personas especiales que han compartido cada lucha conmigo, por estar presente en alegrías y tristezas, sin dejarme de caer ni rendir, por estar en cada momento durante mi proceso, además de su presencia en momentos importantes, brindándome su apoyo académico y emocional, por extenderme su mano en momentos difíciles, por las aventuras y experiencia que he adquirido durante toda mi vida.

Lisbeth Doménica Yagual Suárez

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lic. José Tomalá Uribe, Mgs.
DIRECTOR DE LA CARRERA



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR GUÍA DE UIC



Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Divar Castro Loo, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA



Lic. Sandra Saltos Burgos
SECRETARIA

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Introducción | 13 |
| Capítulo I. Marco Referencial..... | 18 |
| Revisión de Literatura | 18 |
| Revisión literaria internacional | 18 |
| Revisión literaria nacional..... | 19 |
| Desarrollo de teorías y conceptos | 22 |
| Gestión de Talento Humano..... | 22 |
| Objetivo de la gestión de talento humano..... | 23 |
| Subsistema de admisión de personas. | 25 |
| Reclutamiento | 25 |
| <i>Importancia del reclutamiento</i> | 26 |
| Tipos de reclutamiento..... | 27 |
| Reclutamiento Interno | 27 |
| Ventajas y desventajas del reclutamiento interno. | 28 |
| Reclutamiento Externo..... | 30 |
| Ventajas y desventajas del reclutamiento externo. | 30 |
| Medios de reclutamiento | 32 |
| Selección | 35 |
| Importancia de la selección de personal..... | 36 |
| Entrevista de selección..... | 36 |
| Pruebas de selección | 38 |
| Contratación | 41 |
| Fundamentos legales | 42 |
| Constitución de la República del Ecuador | 42 |
| Código de trabajo | 43 |
| Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP | 44 |

| | |
|---|----|
| Capítulo II. Metodología..... | 46 |
| Diseño de Investigación | 46 |
| Investigación Bibliográfica | 46 |
| Investigación descriptiva..... | 46 |
| Investigación de campo..... | 46 |
| Diseño no experimental transversal | 47 |
| Enfoque cualitativo | 47 |
| Enfoque cuantitativo | 47 |
| Enfoque mixto..... | 47 |
| Métodos de Investigación | 47 |
| Inductivo | 47 |
| Deductivo | 48 |
| Diseño de Muestreo..... | 48 |
| Población..... | 48 |
| Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 48 |
| Técnicas de investigación | 48 |
| Instrumentos de recolección de datos | 49 |
| Capítulo III. Resultados y Discusión | 50 |
| Análisis de datos | 50 |
| Análisis de los resultados de la entrevista..... | 50 |
| Análisis de los resultados de la encuesta..... | 54 |
| Discusión..... | 66 |
| Conclusiones | 67 |
| Recomendaciones..... | 68 |
| Referencias..... | 69 |
| Apéndice | 74 |
| Entrevista..... | 75 |

| | |
|---|----|
| Encuesta | 76 |
| Evidencia de la recolección de datos | 79 |
| Certificado de Validez de instrumento de recolección de datos | 80 |
| Solicitud de CARTA AVAL..... | 81 |
| Carta AVAL de la empresa Audioclinic | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Población de la empresa</i> | 48 |
| Tabla 2 <i>Género de los encuestados</i> | 54 |
| Tabla 3 <i>Edad de los encuestados</i> | 55 |
| Tabla 4 <i>Eficiente proceso de reclutamiento y selección de personal</i> | 56 |
| Tabla 5 <i>Fuente de información de la vacante disponible</i> | 57 |
| Tabla 6 <i>Medio de reclutamiento interno</i> | 58 |
| Tabla 7 <i>Medio de reclutamiento externo</i> | 59 |
| Tabla 8 <i>Importancia de los medios de reclutamiento</i> | 60 |
| Tabla 9 <i>Transparencia en el proceso de selección</i> | 61 |
| Tabla 10 <i>Información correspondiente de funciones</i> | 62 |
| Tabla 11 <i>Aplicación de pruebas y test</i> | 63 |
| Tabla 12 <i>Entrega de elementos necesarios</i> | 64 |
| Tabla 13 <i>Satisfacción del proceso</i> | 65 |
| Tabla 14 <i>Matriz de consistencia</i> | 74 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Género de los encuestados</i> | 54 |
| Figura 2 <i>Edad de los encuestados</i> | 55 |
| Figura 3 <i>Eficiente proceso de reclutamiento y selección de personal</i> | 56 |
| Figura 4 <i>Fuente de información de la vacante disponible</i> | 57 |
| Figura 5 <i>Medio de reclutamiento interno</i> | 58 |
| Figura 6 <i>Medio de reclutamiento externo</i> | 59 |
| Figura 7 <i>Importancia de los medios de reclutamiento</i> | 60 |
| Figura 8 <i>Transparencia en el proceso de selección</i> | 61 |
| Figura 9 <i>Información correspondiente de funciones</i> | 62 |
| Figura 10 <i>Aplicación de pruebas y test</i> | 63 |
| Figura 11 <i>Entrega de elementos necesarios</i> | 64 |
| Figura 12 <i>Satisfacción del proceso</i> | 65 |



**Gestión de Talento Humano: Reclutamiento y selección del personal en la
Empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, año 2022.**

AUTOR:

Yagual Suárez Lisbeth Doménica

TUTOR:

Alejandro Lindao Carola Anabel

Resumen

La gestión de talento humano se caracteriza por el proceso de desarrollo e integración de nuevos miembros en la fuerza laboral, además de la retención del talento existente. En la investigación se detectó debilidades en los procesos que abarca esta gestión, como es en el caso de la empresa Audioclinic que trabaja junto con el centro de terapias Sequil, en donde la propietaria aplica limitados procedimientos sobre la gestión de talento humano en disconformidad con los requisitos que requiere la alta gerencia de toda empresa. Teniendo como objetivo principal diagnosticar el procedimiento que aplica la empresa Audioclinic en relación con el reclutamiento y selección del personal. Se utilizó una metodología tipo descriptiva que permitió, analizar y comprender la situación actual de la empresa en relación a este subsistema, con un enfoque mixto de forma cualitativa y cuantitativa con el propósito de alcanzar datos reales del problema a estudiar, del mismo modo, se consultaron en fuentes primarias y secundarias teorías, conceptos y criterios de diversos autores con el fin de reforzar el marco teórico, así mismo se implementó un diseño no experimental – transversal debido a que no se tuvo la necesidad de manipular la variable, mediante la entrevista y las encuestas. Los resultados reflejaron que la institución maneja un proceso poco estructurado y además deficiente, debido a que la encargada de RRHH realiza este procedimiento de manera empírica consiguiendo que el nivel de productividad sea bajo. Por lo tanto, es necesario que toda organización implemente estrategias, manuales o sistemas que ayuden a mejorar dicho procedimiento y que estos se realicen de manera eficiente y eficaz, obteniendo mejores resultados.

Palabras claves: gestión de talento humano, reclutamiento, selección, desarrollo y productividad.



Human Talent Management: Recruitment and selection of personnel in the Company "Audioclinic", province of Santa Elena, year 2022.

AUTHOR:

Yagual Suarez Lisbeth Doménica

TUTOR:

Alejandro Lindao Carola Anabel

Summary

Human talent management is characterized by the process of developing and integrating new members into the workforce as well as retaining existing talent. In the investigation, weaknesses were detected in the processes covered by this management, as is the case of the Audioclinic company that works together with the Sequil therapy center, where the owner applies limited procedures on the management of human talent in disagreement with the requirements required by the senior management of any company. Having as main objective to diagnose the procedure applied by the Audioclinic company in relation to the recruitment and selection of personnel. A descriptive methodology was used that allowed to analyze and understand the current situation of the company in relation to this subsystem, with a mixed approach in a qualitative and quantitative way with the purpose of reaching real data of the problem to be studied, in the same way that Theories, concepts and criteria of various authors were consulted in primary and secondary sources in order to reinforce the theoretical framework, likewise a non-experimental - cross-sectional design was implemented because there was no need to manipulate the variable, through the interview and the polls. The results reflected that the institution manages a process that is not very structured and also deficient, because the HR manager performs this procedure empirically, achieving a low level of productivity. Therefore, it is necessary for every organization to implement strategies, manuals or systems that help improve said procedure and that these are carried out efficiently and effectively, obtaining better results.

Keywords: human talent management, recruitment, selection, development and productivity.

Introducción

Dentro de toda organización, sea esta pública o privada, la gestión de talento humano es considerada un factor indispensable, debido a que contribuye con el desarrollo de la misma, el desenvolvimiento del personal y su aportación mediante la identificación de sus habilidades, conocimientos, aptitudes, destrezas y actitudes que poseen para el logro de las metas institucionales, además estos componentes ayudan en la mejora de las capacidades y productividad, que de algún modo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, de tal manera que este sea eficiente y eficaz, logrando así alcanzar el éxito laboral.

Durante varios años los conceptos sobre la gestión de talento humano han ido evolucionando, sin embargo, esta sigue enfocándose en valorar al capital humano, debido a que es estimado como la pieza primordial para un buen funcionamiento institucional, puesto que esta fuerza laborar es la que genera ingresos y competitividad dentro del mercado, actualmente las instituciones en América Latina realizan e implementan modelos de gestión de talento humano en donde reconocen las destrezas físicas e intelectuales del personal, logrando adquirir el mejor talento humano calificado. Por tal motivo, es primordial contar con un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal sin dejar de lado los siguientes procesos, por ejemplo: inducción, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, motivación e incentivos.

En Ecuador se conserva un significado clave en referencia a la gestión de talento humano, este rol se ha ido fortaleciendo en un nivel asesor y participativo en las tomas de decisiones, con el propósito de reclutar y retener a los mejores colaboradores para lograr aumentar la productividad de la institución sea del sector público como del privado, en el país existen normativas que reglamentan, acogen y protegen al capital humano; estas pequeñas, medianas y grandes empresas (Pymes) deben estar preparadas para enfrentar a los desafíos y competencias que existen dentro del ámbito laboral, es por eso que es importante que el encargado del área deba realizar un eficiente proceso de selección con la finalidad de escoger al personal idóneo, que a través de una serie de acciones, den respuestas a los problemas laborales y a su vez lograr obtener un buen desarrollo empresarial.

Actualmente, toda empresa debe contar con colaboradores que estén comprometidos con la institución, así mismo cumplir con las necesidades y

expectativas que se requieren, para esto es necesario ejecutar un buen manejo en el proceso de reclutamiento y selección del personal, por esta razón, la investigación se enfocará en dicho proceso, que es de vital importancia para el desarrollo organizacional.

Conocer los procesos, direcciones y gestiones que se implementan en las organizaciones en relación al procedimiento de reclutamiento y selección es importante debido a que, las empresas necesitan competir y brindar un excelente servicio de calidad, y la única forma de lograrlo es contar con personal altamente calificado, además mediante estos procesos se compruebe la idoneidad del candidato reclutado, evaluando sus conocimientos, habilidades técnicas y científicas, además deben tener el deseo de trabajar y contribuir de manera efectiva a los objetivos de la empresa.

El proceso de captación de talento es uno de los pilares fundamentales de la gestión del talento humano, en una institución es importante atraer talento con capacidad de mejorar la productividad y alcanzar las metas establecidas, se considera el talento como un diferenciador competitivo que determina la supervivencia de una empresa en el mercado. Por lo tanto, las empresas deben enfocarse en el proceso de selección óptimo y contribuir a la gestión de su negocio, de la misma manera, este proceso es una herramienta para integrar a las personas a la organización, generando cambios dentro de la misma y fomentando las contribuciones individuales y colectivas. Las empresas ecuatorianas aplican el proceso de selección únicamente para cubrir una vacante sin considerar los pasos y mecanismos importantes que se deben seguir y tener en cuenta al momento de una contratación, puesto que esto beneficia a la empresa y a su equipo directivo.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Audioclinic que se encuentra ubicada en el cantón La Libertad, dicha empresa trabaja conjuntamente con el centro de terapias de lenguaje Sequil, cuenta con aproximadamente un año de experiencia siendo líder en el mercado por su calidad y variedad de servicios en cuanto los servicios médicos de audiometría y terapia de lenguaje para niños, jóvenes y adultos a nivel peninsular, se dedica a varias actividades como terapia ocupacional, terapia del lenguaje, estimulación temprana, motricidad gruesa, entre otras.

En lo que respecta al **planteamiento del problema** del presente trabajo de investigación, se determina que, toda institución exitosa se caracteriza por contar con

un alto personal calificado, en donde existen subsistemas como el reclutar y seleccionar al personal competente para que la empresa sea productiva. En particular, colocar a las personas adecuadas en los puestos correctos puede traer beneficios significativos para una organización, saber quién es la persona idónea para el puesto y desarrollar un proceso óptimo que pueda integrar completamente a las personas que lo deseen, vale la pena.

Para esta investigación, existen debilidades en estos procesos, como es el caso de la empresa Audioclinic que trabaja conjuntamente con el centro de terapias Sequil, en el cual la propietaria aplica limitadamente procedimientos sobre la gestión de talento humano en disconformidad con los requisitos que requiere la alta gerencia de la empresa.

Al ser una empresa pequeña, debido a la cantidad de colaboradores que la constituyen, de manera involuntaria carece de un área de recursos humanos no obstante la propietaria es la que administra, por ende, es la encargada de reclutar y seleccionar a los candidatos para ocupar la vacante disponible, sin embargo efectúa los procedimientos de manera empírica, por tal motivo, la organización cuenta con un deficiente manejo en la gestión del talento humano, en esta investigación, se logra detectar falencia en los procesos ya antes mencionados y esto perjudica en el desempeño laboral de cada colaborador, por tal razón es de vital importancia que toda empresa maneje estos procesos de manera eficiente y no se esté incurriendo a una mala administración.

Dentro de la organización se logra detectar falencias tales como: carencia de una estructura y eficiente manejo del proceso de reclutar y seleccionar, cuando existe una vacante disponible, la mayoría de sus empleados fueron reclutados de manera externa desmotivando a los que ya conforman la organización que esperaban ser ascendidos o reclutados de manera interna para cubrir esa vacante, el proceso de selección en ciertas ocasiones no fue de manera transparente y apropiada, en el proceso de contratación, a ciertos colaboradores no se le entregó los elementos necesarios para cumplir con las expectativas, funciones y tareas del puesto asignado, ausencia de motivación e incentivos, esto perjudica a la institución, puesto que si no se otorgan reconocimientos o promociones al personal de trabajo se genera una desmotivación en ellos y sabemos que un personal motivado será más productivo, ausencia de pruebas de selección que se recomiendan aplicar al momento de seleccionar un candidato para

saber su grado de conocimiento, personalidad, entre otros de acuerdo al perfil del puesto de trabajo.

Para esta investigación es importante realizar la siguiente **formulación del problema**: ¿De qué manera se desarrollan los procesos de reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic, provincia de Santa Elena?

De tal manera, se procede a **sistematizar el problema** de la siguiente forma:

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa en relación al proceso de reclutar y seleccionar personal?
- ¿Cómo los factores identificados en el proceso de reclutamiento y selección del personal en la organización contribuyen con el desarrollo organizacional?
- ¿Cuál es el procedimiento de reclutamiento y selección de personal que sigue la organización?

Para dar respuesta al siguiente trabajo de titulación, se plantea el siguiente **Objetivo general**: Diagnosticar el procedimiento de reclutamiento y selección del personal que emplea la empresa Audioclinic, en función de los elementos que la componen.

Por tal motivo, se han determinado los siguientes **objetivos específicos**:

- Analizar la situación actual sobre el proceso de admisión de personas que se desarrolla en la empresa Audioclinic.
- Identificar los factores que influyen en el subsistema de reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic.
- Describir que procedimiento utiliza la empresa Audioclinic conforme al proceso de reclutamiento y selección de personal.

Como **justificación** para la ejecución de esta investigación, se debe relacionar los factores teóricos y prácticos. En correspondencia con la parte teórica está relacionada con el marco conceptual fundamentado en una investigación científica que brindan información con conceptos básicos y actualizados sobre la gestión del talento humano en conjunto con todos sus elementos e indicadores, esto fue extraído de fuentes primarias como libros, revistas, artículos, internet, entre otras.

Con la práctica se utilizó técnicas de investigación como la entrevista y encuestas, que están dirigidas al personal de la institución, por esta razón, los resultados obtenidos aportan a la investigación, teniendo en cuenta las funciones que

deben cumplir cada empleado de acuerdo a su puesto de trabajo y aportando a minimizar el problema existente que perjudica el comportamiento de todos quienes conforman la organización.

La investigación genera la siguiente **idea a defender**: el departamento de recursos humanos se considera el eje principal del reclutamiento y selección de personal, además, que estos procesos van conjuntamente de la mano, cubriendo de manera eficiente y eficaz los puestos correspondientes a los contratados, integrando al máximo número de personas que cumplan con los requisitos del puesto, seleccionar el personal de acuerdo a los requerimientos y características del puesto, si se emplea un eficiente, estructurado y adecuado proceso de admisión de personal, esto contribuirá con el desarrollo y productividad de la organización

Para esta investigación se estableció el siguiente **mapeo**, el mismo que está constituido por los consiguientes capítulos tales como:

El **capítulo I**, marco referencial, el cual consta de la revisión literaria, no es más que trabajos previos con relación al tema propuesto en distintas tesis o trabajos de investigación, el desarrollo de teorías y conceptos en donde se describe los conceptos de la variable, dimensiones e indicadores del tema a estudiar, además de la fundamentación legal; es decir normas y reglamentos que intervienen en el caso.

El **capítulo II**, metodología de campo de estudio, en el que se define el diseño y métodos de la investigación que serán esenciales en la aportación para el estudio, además de determinar la población y muestra que será estudiada; por último la recolección y procesamiento de los datos mediante técnicas e instrumentos, logrando obtener resultados reales.

El **capítulo III**, resultados y discusión del trabajo de investigación, en donde se realizó el análisis de los datos cualitativos y cuantitativos que se logra apreciar en las derivaciones obtenidas de los diferentes instrumentos aplicados, además de la discusión que se utiliza para resumir de forma clara, concisa y directa los hallazgos principales del estudio y por último las conclusiones y recomendaciones no son más que resultados esenciales y específicos en relación a los objetivos de la investigación, estas darán aportes esenciales para las futuras investigaciones.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de Literatura

En este trabajo de investigación, se considera como referencia, diversas fuentes bibliográficas confiables obtenidas de trabajos de titulación, en donde aparecen temas en base a la gestión de talento humano relacionados con el proceso de reclutamiento y selección del personal, con el objetivo de consolidar el trabajo de investigación, el cual se detallará a continuación:

Revisión literaria internacional

Los resultados de Iglesias & Zanin (2017), evidencian en su investigación titulada *“Reclutamiento y retención de personal en la empresa de software”, el levantamiento de información se ha realizado en la organización “Harriague y asociados”* dedicada a la prestación de servicios de software y está ubicada en la ciudad de Córdoba, la finalidad del estudio es buscar mejorar los procesos de reclutamiento y retención de personal de la institución para que se puedan realizar de manera eficiente, logrando obtener mejores resultados. Se comprobó que, en ocasiones, la teoría no va de la mano con la práctica porque las personas se comportan de manera diferente en cada situación, sin embargo, se pudo demostrar que sí se cuenta con los recursos básicos para resolver los diversos conflictos operativos que se presentan. Para conseguir toda la información que corroboré la investigación se utilizó técnicas como las encuestas y la entrevista a responsables de RRHH y programadores, puesto que son los principales actores involucrados en el estudio. Así mismo, se recurrió a libros, paginas web, noticias y artículos científicos que ayuden a comprender mejor algunos de los problemas a los que se enfrentan a lo largo del proceso de desarrollo. Con la utilización de las herramientas de recopilación de datos y a partir del reconocimiento del problema de Hariague se llega a una solución para producir cambios en estos procesos, mejorando su calidad y logrando buenos resultados.

Las referencias Manco Cuya (2018), ha expuesto en su investigación titulada *“Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016”*, para este presente estudio, se consideró como objetivo principal, establecer la relación que existe entre el reclutamiento y selección del personal y desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica en el hospital nacional Hipólito Unanue, 2016. La muestra de este trabajo es de 98 trabajadores quienes conforman el

departamento, a quienes se les realizó la encuesta, además se empleó un estudio tipo no experimental, transversal y correlacional; dando a conocer el grado de relación que existe entre las variables de estudio. La encuesta que se aplicó al personal está estructurada por 25 preguntas para la variable de selección del personal (reclutamiento) y 35 preguntas para la variable de desempeño laboral. Los hallazgos determinan que existe una relación significativa entre reclutamiento-selección del personal y desempeño laboral en el departamento de Patología Clínica en el Hospital Central Hipólito Unanue 2016, el nivel de significancia rho de Spearman $Rho = 0,898$ y $\alpha = 0,000 < a 0.005$, indica una fuerte correlación positiva.

Las precisiones de Guevara Celis & Villanueva Cotrina (2019), han dado a conocer en su investigación titulada “*Selección del personal y desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.I. en la ciudad de Cajamarca, 2019*”, tiene como objetivo determinar la relación entre las siguientes variables, el proceso de selección de talento y el desempeño laboral; esta investigación es de tipo aplicación básica, y participaron 57 personas de las empresas antes mencionadas. Por otro lado, el método es la encuesta y la herramienta es el cuestionario de encuesta, cada pregunta perteneciente del cuestionario para cada variable fue calificadas en una escala de Likert (1=nunca, 2=casi nunca, 3=no opina, 4=casi siempre, 5=siempre). En Tiendas Exclusivas S.R.I. de Cajamarca en 2019, se plantea como hipótesis, que el proceso de selección de talento tiene poco que ver con el desempeño laboral, el análisis de Pearson de esta relación mostro un coeficiente de correlación de 0,047 entre las variables de reclutamiento V1 y rendimiento V2, significativos bilaterales (P-valor: $P < 0,001$), en este caso $p > 0,726$, lo que indica una relación positiva muy débil. Por lo tanto, no existe una relación significativa entre las variables relacionadas, esto quiere decir que el proceso de selección subjetivo que lleva a cabo esta empresa no determina el excelente desempeño laboral que allí existe, sino que ayuda a mejorar la eficiencia laboral a través de un buen ambiente laboral más que de presión laboral.

Revisión literaria nacional

Las observaciones de Zaldumbide Egas (2016), en su investigación titulada “*Propuesta de un modelo de gestión de talento humanos para la empresa “Audio, Video y Comunicaciones Cía. Ltda. – ADVICOM”*” su objetivo es proporcionar un modelo para la gestión de recursos humanos, con énfasis en el reclutamiento y selección de recursos humanos, evaluación de puestos y desempeño laboral para la

empresa “Audio, Video y Comunicaciones Cía. Ltda. – ADVICOM” se enfoca en el reclutamiento y selección de empleados, evaluación de puestos y evaluación del desempeño de los empleados. AUVICOM es una empresa de telecomunicaciones con especialistas en el ramo de la radio y la televisión, en la actualidad cuenta con 23 empleados y no existe un mecanismo formal para la gestión del talento, teniendo en cuenta que la empresa en cuestión tiene una tasa de rotación de empleados muy alta (58% en 2013, 41% en 2014 y alrededor del 20% a mediados de 2015), luego de varios análisis, el gran problema se puede detectar fácilmente en el proceso local en la gestión de RRHH año tras año. Para ello se seleccionaron herramientas y se crearon procesos para la empresa, siguiendo un modelo de competencias y una lógica para estandarizar la gestión del talento, el resultado se evidencia en los siguientes procesos: un proceso definido de reclutamiento y selección, muestras de entrevista a obtener, evaluación de informes de entrevistas formales, indicadores del proceso de reclutamiento y selección, modelos de evaluación de puestos mediante puntuación de factores y herramientas e indicadores para evaluar el desempeño de los empleados. La principal conclusión del trabajo es identificar la importancia de las personas en la empresa y cómo deben estar alineadas con la visión general de la organización para apoyar de manera sostenible el logro de las metas de la empresa, al mismo tiempo, pretende sensibilizar a los gerentes de pequeñas empresas del mercado ecuatoriano. De esta forma, las personas y la organización en su conjunto se vuelven más eficientes y alcanzan los objetivos marcados.

La propuesta de Ayala Castillo (2019), en su investigación titulada “*Propuesta de un sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffe Service Cía. Ltda., de la ciudad de Quito*”, su finalidad es proponer un diseño de un sistema de gestión de recursos humanos para la compañía Coffee Service Cía. Ltda., que se encuentra localizada en la ciudad de Quito, este componente de apoyo, ayudaría a enmendar las practicas actuales de la organización mediante la implementación de procedimientos e instrumentos formales para que dichos procesos sean legítimos, cumpliendo con la misión de atraer y retener al individuo altamente calificado por medición de sus habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes contribuyendo a la productividad y desarrollo de la compañía. En esta investigación se implementó un enfoque de carácter descriptivo, la misma que permitió conocer y poner a prueba los conocimientos teóricos de los estudios de casos, al percibir información relevante a la realidad del negocio de servicio de café, se

determino que existe una relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, para esto se incluyó dos estudios. En el primer estudio se usó la técnica encuesta para recopilar información sobre las percepciones actuales de las variables de estudio, en el segundo estudio se empleó técnicas estadísticas (de correlación y prueba de chi-cuadrado) para identificar las relaciones con el desempeño de los empleados. Al finalizar este trabajo, el análisis e interpretación de la información recopilada permite concluir que en Coffe Service Cía. Ltda. se han implementado procesos y practicas relacionadas con la gestión de talento humano y su importancia en el desempeño de los empleados, sin embargo, también se sugiere que este escenario puede revertirse a través de la innovación e implementación de sistemas que formalicen cada proceso de RRHH, tarea que depende en gran medida de la toma de decisiones de los accionistas y los gerentes.

De acuerdo con las valoraciones de Roa Zambrano (2020), en su investigación titulada *“Análisis de los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo de la federación provincial de Esmeraldas”*, el propósito de este estudio fue analizar el proceso de reclutamiento y selección de empleados para el periodo 2019, debido a que los procesos de reclutamiento y selección de personal son mecanismos esenciales para mejorar las habilidades de los colaboradores, de tal manera identificar las debilidades para la mejora continua, en el departamento de RRHH de la federación provincial de Esmeralda ha traído consigo algunas novedades en cuanto a los procesos de contratación. Para esto, el tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva por medio del método inductivo, las herramientas de recolección de datos aplicada en este estudio fueron: el cuestionario estructurado por preguntas cerradas a 16 colaboradores y la entrevista dirigida a la administradora general/ responsable de talento humano. Se obtuvo resultados significativos, los cuales se mencionarán a continuación: en ciertas ocasiones las contrataciones fueron por afinidad, ascensos por los años que han servido a la empresa sin cumplir con perfil del puesto, los colaboradores que laboran en el área de recursos humanos poseen poco conocimiento acerca del proceso de reclutamiento y selección del personal. Se llega a la conclusión mediante un análisis que, la falta de métodos de difusión de convocatorias a concursos de méritos es también uno de los puntos débiles de la organización, además de las carencias en los procesos de evaluación para los candidatos, puesto que solo realizan la entrevista final y no aplican pruebas de conocimiento con la finalidad de diagnosticar la situación actual de los aspirantes.

Desarrollo de teorías y conceptos

En este apartado se hace mención de las bases teóricas, criterios, aportes y conceptos de diversos autores especializados en el tema, además estas bases apoyan al sustento del trabajo de investigación, en donde se describen términos básicos de la variable con sus indicadores y dimensiones correspondiente.

Gestión de Talento Humano

Chiavenato (2009), justifica que la gestión de talento humano está compuesta por un conjunto de políticas y prácticas que están relacionados con los procesos en cuanto a la administración del talento humano, tiene la necesidad de tratar a los colaboradores como “proveedores de conocimiento, habilidades y capacidades, pero sobre la inteligencia puesto que es de suma importancia en la organización, permitiendo tomar decisiones racionales acorde a los objetivos institucionales, además le resulta apropiado cambiar el término “recurso” por “talento”, así mismo acepta que los colaboradores son el eje de superación de las empresas, estas deben apoyar a sus empleados con su autorrealización, crecimiento personal y laboral, y esto se ve reflejado en el comportamiento y actitudes del trabajador, logrando mejorar el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

Para el autor existen 6 tipos de subprocesos en cuanto a la Gestión de Talento Humano y son:

- Admisión de personas. - Reclutamiento y selección.
- Aplicación de personas. - Diseño de cargos y evaluación de desempeño.
- Compensación de personas. - Remuneración, beneficios y servicios.
- Desarrollo de personas. - Entrenamiento, comunicación.
- Mantener a las personas. - Disciplina, Higiene, Seguridad, Calidad de Vida
- Monitoreo de personas. - Bases de datos y sistemas de información gerencial

Al reflexionar, en este sentido, Chávez (2016), ha expuesto que la gestión de talento humano pretende buscar el desarrollo e involucramiento del capital humano mediante una serie de acciones y procesos que permitan seleccionar al personal más idóneo para la vacante disponible, este procedimiento requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento al recurso humano

logrando establecer una base de datos confiable para la toma de decisiones en donde los colaboradores se sientan comprometidos y motivados con la organización, de esta manera se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos.

Abril Freire (2018), puntualiza que la “Gestión de Talento Humano (GTH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos relacionados con la conducción de personas, incluidos los procesos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal” (pág. 23).

El autor menciona que la Gestión de Talento Humano es un enfoque estratégico que se basa en acciones de políticas y prácticas que permiten retener al personal, así mismo crea valor para el accionista, el demandante, el profesional y por último la sociedad; este proceso está dirigido por el departamento de recursos humanos, consta de subsistema de contratación de personal las cuales son: reclutamiento, selección del personal, inducción, desarrollo personal, compensación, seguridad e higiene, entre otros. Tiene como objetivo buscar el talento humano más idóneo para el aumento de la competitividad y productividad de la organización.

Objetivo de la gestión de talento humano.

Chiavenato (2013), expresa que los objetivos del área de recursos humanos deben estar relacionados con los objetivos de la organización puesto que esta área consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las habilidades que posee el personal para lograr un desempeño eficiente, así mismo permite que los colaboradores alcancen sus objetivos individuales relacionándose directa o indirectamente con el trabajo. Esta área también se encarga de conquistar y retener a las personas en la institución con la finalidad de que trabajen y den lo máximo de sí, son una actitud positiva y favorable.

Los objetivos principales del área de recursos humanos son:

- Cree, retenga y desarrolle un equipo de personas con las habilidades, la motivación y la satisfacción necesarias para lograr los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar las condiciones organizacionales para la contratación, el desarrollo, la plena satisfacción y el logro de los objetivos personales de los empleados.

- Lograr eficiencia y eficacia por medio de las personas

Reyes Hernandez (2015), menciona que los objetivos de la gestión de los recursos humanos están direccionados al mejoramiento en el rendimiento del trabajador, ofreciendo su bienestar y explica claramente sus tareas a desempeñar, contribuyendo con el éxito empresarial. Para esto existen dos tipos de objetivos los cuales son:

Objetivos explícitos

- Atraer a potenciales candidatos con capacidad para desarrollar o adquirir las competencias requeridas por la empresa u organización.
- Retener a los empleados deseables.
- Motivar a los empleados a comprometerse y adherirse a la empresa.
- Contribuir con el crecimiento y desarrollo de los empleados dentro de la empresa.

Objetivos implícitos

- Productividad.
- Calidad de vida en el trabajo.
- Cumplimiento de la normativa.
- Objetivos a largo plazo.

El punto de vista de Quezada Vélez (2017), ha dado a observar que la administración de recursos humanos interactúa con la función administrativa y a la vez se involucra a los gestores en actividades referente a la gestión de talento humano en procesos como reclutamiento, entrevista de selección y entrenamiento, logrando garantizar un personal adecuado para el perfil vacante.

En este aspecto, los objetivos se relacionan con elementos como la captación, inversión, desarrollo y retención al personal

- Captar. - Atraer talento de alto desempeño mediante un proceso de selección sólida y estratégica, esta investigación es realizada principalmente dentro de la misma institución, utilizando un enfoque de habilidades laborales y evaluaciones de conocimientos para descubrir talentos altamente calificados.
- Invertir. - Invertir en el talento humano, recompensando su capacidad y habilidad de innovar, así mismo practicando su comunicación abierta y participativa dentro de la organización, pero lo más importante es

aprender a escuchar. Inspirando una actitud positiva en los trabajadores para mostrar sus talentos y transmitir sus conocimientos en el lugar de trabajo.

- Retener al personal. - Prestar mucha atención a las necesidades individuales de los empleados y asegurarse que su trabajo no sea una rutina sino un desafío continuo, ofreciendo una oportunidad para vivir y sentirse bien.

Subsistema de admisión de personas.

Chiavenato (2000), menciona que el subsistema de admisión de personas es un proceso que se encuentra relacionado con el suministro de personas en la organización, este tiene la finalidad de atraer candidatos para una vacante, está vinculada con dos aspectos fundamentales: reclutamiento (interno o externo) y selección (mediante entrevistas, pruebas de conocimiento y capacidades, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad o técnicas de simulación), todas estas características están centradas en la conducta humana, con el propósito de cumplir con las metas organizacionales.

Reclutamiento

Al reflexionar sobre este sentido, Siliézar Barrios (2010), entiende por reclutamiento como una serie de acciones para reunir una gran cantidad de personas o prospectos a un puesto vacante de trabajo, es decir es una convocatoria que la organización hace a un segmento de mercado con el propósito de identificar y atraer a potenciales trabajadores.

Las referencias de Armas Ortega et al. (2017), avalan que el reclutamiento de personal consiste en identificar y atraer a potenciales candidatos mediante un proceso de selección oportuno en donde se deben adaptar a las necesidades de la institución y no solo al puesto vacante, sino a los valores, objetivos y cultural organizacional; por tal motivo es importante identificar en qué segmento del mercado se encuentran el aspirante más apropiado para la vacante.

Amo Arturo (2018), considera lo siguiente:

Por reclutamiento se entiende que es el proceso por el cual se atrae al talento humano y capital humano a la organización.

Por tanto, se observa que no solo se trata exclusivamente de buscar perfiles para cubrir las necesidades de nuestra empresa, sino que por nuestra parte tenemos también la finalidad de “enamorar” y captar profesionales a los

que le podemos ofrecer un plan de carrera, incorporar en un buen ambiente laboral y otros beneficios. Se trata, al fin y al cabo, de un acuerdo entre dos partes que, para que llegue a buen puerto, ha tenido que haber una selección y encaje por ambas partes (pág. 12).

En este aspecto, cuando se habla de reclutamiento del personal, se refiere a un conjunto de procedimientos que tiene como finalidad la búsqueda de candidatos altamente calificados mediante algunas series de acciones puntuales de acuerdo a los requisitos de la organización, este proceso es el primer contacto que tiene la empresa con el candidato bajo la supervisión del jefe de Recursos Humanos quien este encargado de proporcionar información precisa sobre el puesto ofertado.

Importancia del reclutamiento

David Wug (2006), hace mención que los líderes empresariales deben considerar la importancia de la planificación del personal considerando los cambios que se pueden dar en el personal para ser beneficiarios, esto significa que la organización puede tener la cantidad y el tipo correcto de individuos para satisfacer sus necesidades. Sin las personas adecuadas, en los puestos adecuados, en el momento adecuado, los procesos administrativos críticos pueden volverse tan ineficaces y la propia existencia de la organización puede verse amenazada. El reclutamiento debe verse como un aspecto del proceso más amplio de colocación.

Pérez (2019), ha expresado que el reclutamiento es primordial para el éxito continuo de la organización, contratar y seleccionar empleados puede ser una tarea complicada; sin embargo, si se maneja de manera correcta los procesos y políticas de reclutamiento y selección, se logra reducir significativamente la rotación del personal y la selección de candidatos que no solo cumplan con las habilidades y actividades requeridas para realizar el trabajo, sino que también complementen a los valores fundamentales de la empresa, con el objetivo de garantizar un proceso de contratación organizado, transparente y justo para que el personal de recursos humanos pueda estar satisfecho con el mejor talento en la empresa.

Las referencias de Torres Flórez et al. (2020), han indicado que en la actualidad es de suma importancia, presta atención en el proceso de reclutamiento de candidatos, puesto que se necesita ser asertivos en el momento de captar a los futuros empleados, debido a que la demanda de mano de obra cada vez es mayor y los mejores candidatos tienden a postularse para las ofertas más destacadas, para el reclutador su objetivo no

solo se basa en ofertar la vacante mediante diferentes fuentes, sino hacer que estas ofertas sean atractivas y claras, es hora que las empresas se vean más atractivas y reflexionen sobre cómo cautivar al mercado laboral con buenos empleos, negocios y prácticas comerciales, así como la responsabilidad social.

Tipos de reclutamiento

Alles M. (2005), ha manifestado que existen dos tipos de reclutamiento, los cuales son:

- Interno. - Se denomina reclutamiento interno en el momento que se involucra al personal de la organización mediante una reubicación dentro de la misma, para una determinada vacante disponible, además se actúa con practicidad usando herramientas como el internet, correos electrónicos, solicitud de referidos, bases de datos de hojas de vida.
- Externo. - En este aspecto, este tipo de reclutamiento es más costoso, aunque se dispone de una amplia red para encontrar posibles candidatos, utilizando portales de empleo, redes sociales, medios de comunicación, ferias de empleo, universidades, etc. Esto se debe a que se necesita mantener una buena relación pública.

Quiroa (2021), al profundizar sobre este aspecto, explica que los tipos de reclutamiento son las distintas formas que una organización usa para atraer colaboradores altamente potenciales para ocupar las plazas vacantes, cumpliendo con los diferentes requisitos de acuerdo a las necesidades, los principales tipos de reclutamiento son: interno, externo y mixto, esto depende del tamaño de la organización y si cuenta o no con un departamento de recursos humanos.

En este sentido Fierro (2022), puntualiza que es de suma importancia que el equipo de reclutadores de cualquier organización conozcan los tipos de reclutamiento que existen, para disponer de más opciones y aprovechar las oportunidades de localizar al talento más idóneo para el puesto vacante, debido a que los medios de reclutamiento van direccionados al desarrollo y crecimiento laboral. Estos tipos de reclutamiento son; reclutamiento externo, reclutamiento interno, reclutamiento mixto, reclutamiento masivo y reclutamiento 2.0.

Reclutamiento Interno

Chiavenato (2009), menciona que el reclutamiento interno se basa en cubrir una vacante disponible con empleados ya existente en la organización, en otras

palabras, este proceso se trata de reubicar al personal mediante técnicas, las cuales pueden ser: ascenso (movimiento vertical) o traslados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal), este tipo de reclutamiento da la oportunidad de ascender a los trabajadores y a su vez acceder a programas de desarrollo personal, planes de “profesionalización” (carreras) de personal con la finalidad de motivar e incrementar el desempeño laboral.

De igual manera Jaime (2020), expresa que el reclutamiento interno se refiere a la promoción o ascenso de los colaboradores que forman parte de las filas de la organización, con el objetivo de cubrir un puesto en una posición superior, de igual modo, este tipo de reclutamiento se vincula con el incremento de responsabilidad puesto que la intención es la mejora en el estatus profesional y económico, aportando en la satisfacción y compromiso de los colaboradores, para esto se debe realizar un plan de desarrollo interno.

Al profundizar en este tema, Valdéz Márquez (2017), hace referencia que este tipo de reclutamiento se efectúa luego de que el encargado de recursos humanos de la organización considera si es necesario implementar esta modalidad, debido a que este tipo de estilo de reclutamiento se utiliza cuando en el área se apertura una vacante y dentro de la organización existe el personal que cumple con los requisitos que exige el perfil de cargo.

Ventajas y desventajas del reclutamiento interno.

Sobre este aspecto Chiavenato (2009), manifiesta que el reclutamiento interno es un procedimiento interno de recursos humanos y sus principales ventajas son:

- ✚ Es más económico y rápido
- ✚ Presenta un índice mayor de validez y de seguridad
- ✚ Es una fuente poderosa de motivación para los empleados
- ✚ Aproveche la inversión de su empresa en la formación de los empleados.
- ✚ Desarrolla un saludable espíritu de competencia

De tal manera, el reclutamiento interno muestra algunas desventajas

- ✚ Requiere que los candidatos poseen cierto potencial de desarrollo con la finalidad de ascender a un nivel superior al puesto que ya estaba, así mismo la motivación para lograr alcanzar la vacante, si la empresa no

oferta oportunidades de crecimiento, corre el riesgo de frustrar las ambiciones del empleado.

- ✚ Genera conflictos de intereses, debido a que, si ofrece la oportunidad de crecer, puede formar una actitud negativa en los demás colaboradores que no son contemplados.
- ✚ Si no se administra correctamente se logra llegar a una situación denominada “principio de Peter”, si se realiza continuamente, esto lleva a los candidatos a limitarse un poco más a las políticas y estrategias de la organización

Quiñoy (2022), destaca varias ventajas y desventajas en cuanto al reclutamiento interno, los cuales serán mencionado a continuación:

Ventajas

- Los candidatos ya conocen la organización, los diferentes departamentos y cómo funcionan, este proceso de adaptación es muy sencillo y facilita una rápida integración a nuevas funcionalidades.
- Se reducen los costos de reclutamiento y contratación, además no hay certeza de si la persona elegida es la correcta.
- Motivación para mejorar, saber que existe la posibilidad de promoción y ascenso también es alentador para quienes son miembros de la organización.
- Adaptarse a la cultura organizacional, en cuanto al funcionamiento de la organización, si ya hay alguien en la empresa que asumirá el nuevo rol, también conocerá la cultura de la empresa, por lo que no hace falta profundizar en ella.

Desventajas

- Invertir en la formación de los elegidos, puede que no tengan todos los conocimientos que se adquieren es por eso que debe entrenar.
- El número de solicitantes es pequeño y las oportunidades de empleo son limitadas.
- Aquellos que no fueron seleccionados también están solicitando los puestos ofrecidos, pero pueden sentirse frustrados o desmotivados.

Reclutamiento Externo



Las observaciones de Díaz Bretones & Rodríguez Fernández (2008), revelan que el reclutamiento externo es el tipo más conocido y utilizado por las organizaciones, puesto que es la acción que se recurre para buscar y reclutar candidatos que no pertenecen a la empresa, es decir que no laboran y no forman parte de sus filas, la finalidad de este tipo de reclutamiento es hacer saber las necesidades de empleo al personal fuera de la organización, además, este procedimiento aporta innovación y cambio a la empresa, así mismo se aprovecha las inversiones de formación que otras organizaciones han realizado al candidato, logrando así obtener una ventaja competitiva.

Los resultados de B. Werther & Davis (2008), demuestran que el reclutamiento externo cuenta con ventajas para la organización puesto que aporta con conocimientos, sangre y perspectivas nuevas, mediante el proceso de atraer y reclutar candidatos calificados, otra gran ventaja que tiene este tipo de reclutamiento es que ayuda a romper la inercia en determinadas situaciones indeseables, especialmente en un grupo de colaboradores que se sientan afectados por la inasistencia laboral, por ejemplo, al momento de incorporar un nuevo empleado, comprometido con cumplir con las expectativas y jornadas laborales, puede tener un efecto saludable en cuanto a los demás empleados.

Westreicher (2021), hace hincapié que este tipo de reclutamiento forma parte del proceso de selección de personal, en donde se convoca a aspirantes que no pertenecen a la empresa, en otros términos este reclutamiento es una manera de cubrir una vacante disponible, pero para que esto se dé es primordial que el individuo no se encuentre laborando en la organización, existen algunas fuentes que son utilizadas para este tipo y estas pueden ser bolsas de trabajo, publicaciones en medios de comunicación, referencias o comunicaciones de los empleados de la empresa, ferias de trabajos, entre otros.

Ventajas y desventajas del reclutamiento externo.

Chiavenato (2009), menciona lo siguiente como ventajas del reclutamiento externo:

-  Lleva “sangre” y experiencia fresca a la organización.
-  Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.

- ✚ Aprovecha las inversiones en capacitación y desarrollo de personal de otras empresas o de los mismos candidatos.

Así mismo, manifiesta algunas desventajas:

- ✚ Esto suele llevar más tiempo que el reclutamiento interno.
- ✚ Es más caro y exige inversiones y gastos inmediatos.
- ✚ En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno.
- ✚ Suele afectar a la política salarial de la empresa.

Ayala (2022), ha publicado que el reclutamiento externo posee un sin número de ventajas y desventajas, sin embargo, el destaca tres puntos importantes que son:

Ventajas

- **Incorporación de mentes frescas.** - está selección externa proporciona la posibilidad de integrar personas que piensan diferente y aportan soluciones innovadoras.
- **Un espectro más grande de candidatos.** - las posibilidades se amplían y ofrecen la posibilidad de encontrar postulantes que cuenten con un alto potencial para satisfacer las necesidades de la vacante disponible.
- **Mayor experiencia y conocimientos.** - los candidatos promovidos generalmente necesita un tiempo razonable de preparación y capacitación para la nueva posición, sin embargo, el candidato externo viene preparado para adoptar una función rápidamente.

Desventajas

- **Implica mayor inversión.** - este proceso requiere de gran inversión tanto económica como de tiempo, con la finalidad de buscar, evaluar, seleccionar y asegurar al candidato adecuado.
- **Probabilidad de una mala elección.** - no importa cómo este diseñado el proceso de selección, en su gran mayoría existe la posibilidad de que ambas partes no se adapten, debido a esto, la organización puede estar en una posición de riesgo.
- **Incertidumbre cultural.** - en algunas ocasiones los candidatos no se adaptan a la cultural de la organización y esto genera un ambiente de inseguridad.

Medios de reclutamiento

En este particular, Grados Espinoza (2013), considera que los medios de reclutamiento son medios de difusión utilizados por el encargado de reclutar para dar a conocer un puesto vacante, estos son de gran ayuda por su potencial y grado de difusión en distintos ambientes. A continuación, se menciona los principales medios de reclutamiento ya sea de manera interno o externa:

- ✚ **Medios impresos.**- es uno de los más utilizados para reclutar personal, por lo general existen dos tipos de anuncios en prensa (cerrados y abiertos), en el primero, los requisitos son específicos e inflexibles como por ejemplo la experiencia mínima, mientras que el otro incluye aspectos generales como con o sin experiencia; la información que se presente debe contener mínimo las siguientes información: puesto vacante, estudios y experiencia requerida, competencias y conocimientos necesarios, sueldos, contacto telefónico, dirección, entre otros.
- ✚ **Radio y televisión.** - el alto costo de estos medios no permite que sean utilizados con frecuencia, sin embargo, para reducir costos se puede transmitir anuncios en las radios de manera local con una radiodifusora.
- ✚ **Grupos de intercambio.** - este grupo está conformado por los encargados de reclutamiento de diferentes empresas y por la bolsa de trabajo con la finalidad de contribuir y ayudar a la comunidad a conseguir empleo.
- ✚ **Reclutamiento On line (en línea vía internet).** - es un excelente medio y fuente de reclutamiento de personal en casi cualquier parte del mundo por medio de las bolsas de trabajo y grupos de intercambio “virtuales” (puesto que sólo existen en el ciberespacio), así como las redes sociales.
- ✚ **Bolsas de trabajo virtuales.** - la finalidad de este medio es apoyar a los usuarios y a las organizaciones a cubrir sus necesidades laborales, proporciona a los usuarios información de la organización que cuentan con vacantes disponibles, de igual manera permite que los reclutadores publiquen las vacantes existentes de la empresa. Con la ayuda que

brinda estos portales, los usuarios tienen accesos el mejor empleo o candidato estratégicamente.

- ✚ **Redes sociales.** - existen redes sociales para profesionales, en este medio, las personas registran en su perfil la información relacionada con su área de trabajo, a que se dedican, los servicios que proporciona, entre otros, un claro ejemplo de este tipo de medio es LinkedIn.
- ✚ **Grupos de intercambio virtuales.** - se llama así puesto que el medio de contacto y el intercambio de información es el Internet, sin embargo, en alguna ocasión, los representantes de las empresas y las organizaciones quienes participan se conocen entre sí.

Flóres Ortiz (2015), considera que el proceso de reclutamiento se lleva a cabo por varios pasos en donde el reclutador logra conocer la vacante a través de la planeación de recursos humanos a petición de la dirección, a lo largo del proceso, el reclutador actúa de forma práctica, al poseer información sobre las necesidades del personal presente y futura; además distingue las fuentes y medios que se pueden aplicar en este proceso.

Fuentes o medios de reclutamiento interno

- Programas de promoción de información sobre vacantes
- Empleados que se retiran
- Referencias y recomendaciones de los empleados

Fuentes o medios de reclutamiento externo

- Candidatos espontáneos
- Referencias de otros empleados
- Anuncios de periódicos
- Agencia de empleo
- Compañías de identificación de personal a nivel ejecutivo
- Instituciones educativas
- Asociaciones profesionales
- Sindicatos
- Agencias de suministro de personal temporal
- Personal de medio tiempo
- Entidades estatales
- Feries de trabajo

Al meditar sobre este particular, Quintero (2022), puntualiza que al hablar de fuentes de reclutamiento se refiere a los medios que utiliza el área de recursos humano para notificar los puestos vacantes, las características y el perfil ideal de los candidatos, existen dos grandes fuentes de reclutamiento: interna y externa, por eso es fundamental analizar cada necesidad que la organización necesita para lograr comprender qué tipo de canal es recomendable utilizar.

Canales de reclutamiento interno

- ❖ **Ascenso o promoción:** es la reubicación de un colaborador a un puesto superior o de mayor rango dentro de la organización, por lo general esto requiere e implica un aumento de sueldo y de responsabilidad
- ❖ **Transferencia o movilidad:** se realiza al momento de un cambio de puesto del empleado ya existente a otra área o departamento de la empresa o una vacante diferente, pero en la misma jerarquía, pero con el mismo sueldo
- ❖ **Referencias de empleados:** en este medio los demás empleados son los encargados de recomendar a un candidato adecuado para el nuevo puesto.
- ❖ **Trabajadores pasantes:** aquí se le ofrece al pasante sumarse temporalmente a la empresa mediante un contrato laboral de tiempo indefinido.
- ❖ **Ex empleados:** en este caso es la recontractación, no es más que cubrir el puesto vacante por medio de ex empleados que laboraron en tiempo pasado en la organización.
- ❖ **Base de datos de antiguos candidatos:** en este caso se trata de acudir a la base de datos de la organización de aquellos que ya han participado en antiguas convocatorias de mostraron interés de ser contratados.

Canales de reclutamiento externo

- ❖ **Página de empleo de la empresa:** suele ser útil tener un sitio web de la empresa para reunir todas las vacantes disponibles y mostrar toda información vinculada al proceso de reclutamiento
- ❖ **Redes sociales:** en la actualidad las redes sociales son uno de los mejores canales de reclutamiento tales como LinkedIn, el principal protagonista, así mismo, se logra trabajar la imagen de la marca empleadora.

- ❖ **Portales de empleo:** es una fuente de reclutamiento más común, pero sin duda alguna es muy efectiva.
- ❖ **Bolsas de empleo:** en esta herramienta participan universidades, academias y escuelas profesionales en donde los estudiantes y graduados consultan las ofertas de trabajo.
- ❖ **Agencias de Servicios Potenciales y Agencias de Empleo:** se utilizan para tercerizar el proceso de reclutamiento y adquirir talento externo.
- ❖ **Ferias de empleo y eventos:** son perfectos para dar a conocer la propuesta de valor de la empresa como espacio de trabajo.

Selección

En este aspecto, Chiavenato (2009), señala que las instituciones constantemente están incorporando nuevos candidatos para que formen parte de sus filas, en referencia a esto, se puede afirmar que la selección de personal es un proceso que permite el ingreso de individuos que poseen características deseadas por la organización mediante varios procedimientos en donde se evalué las cualidades, habilidades, conocimiento, aptitudes o experiencia para cubrir el puesto vacante y con esto se tendrá como resultado la elección del personal altamente calificado es decir el más idóneo debido a que este será de gran ayuda en lograr cumplir con los objetivos y metas.

En este tema Robbins P. & Coulter (2010), puntualizan que la selección está relacionada con la evaluación de los candidatos para la vacante, con la finalidad de contratar al más calificado para el trabajo, este es el siguiente paso en el proceso de admisión de recursos humanos, por tal motivo, es de suma importancia que los encargados seleccionen cuidadosamente, puesto que si existe un error al seleccionar este podría tener importantes implicaciones y no se podrá lograr alcanzar el éxito organizacional deseado.

Alles M. (2016), al profundizar sobre este particular, explica que la selección de personas es un conjunto de procedimientos dirigido a evaluar y medir las capacidades del recurso humano, con la finalidad de elegir al empleado ideal sobre la base de criterios preestablecidos; es decir sobre el perfil de búsqueda de entre todos los postulantes, en otras palabras se elige a aquellas personas que presentan mayor posibilidad de adaptación al puesto de trabajo de acuerdo a las necesidades de la organización.

Importancia de la selección de personal

Nebot López (2000), ha resaltado que en la actualidad se le da más importancia a este proceso, si se lleva a cabo de manera sistemática y eficiente, puede proporcionar información muy útil para hacer predicciones muy amplias sobre los candidatos, para esto el “reclutador” debe estar familiarizado con la empresa (cultura, características de la organización, etc.) y los requisitos del puesto; además de conocer los procedimientos a seguir.

R. Wayne (2010), hace referencia que la selección no es más que el proceso de elegir de un grupo de solicitantes, el candidato que mejor se desenvuelva y adapte a un puesto en particular y así mismo a la organización, por otro lado, si las organizaciones toman decisiones de selección erróneas suelen causar daños irreparables, sin embargo existen varias maneras de mejorar la productividad, pero nada es más significativo que tomar una correcta decisión de contratación, por eso es de suma importancia que la empresa seleccione y contrate empleados de alta calidad obteniendo beneficios sustanciales.

En este tema, Grados Espinoza (2013), expresa que es de suma importancia realizar una buena selección, puesto que se radica en tener las mejores expectativas de un candidato conforme al desempeño de las actividades que realiza dentro de la organización, del mismo modo la evaluación se debe realizar de manera secuencial y precisa conjuntamente con algunos aspectos como: experiencia laboral, trayectoria académica y aspectos psicológicos; estos componentes hacen posible que el individuo tenga un óptimo desarrollo dentro de la empresa y especialmente en su ámbito laboral es decir su área de trabajo.

Entrevista de selección

Las investigaciones de Gomez Mejía et al. (2010), han demostrado que la entrevista de trabajo es una de la herramienta más común y utilizada en el proceso de selección, sin embargo, en ocasiones ha sido detractada por su escasa fiabilidad y reducida validez, al iniciar este proceso se realiza un intercambio de comunicación por medio de preguntas o técnicas que permite observar, analizar y evaluar si el candidato está apto para cumplir con las funciones y tareas de manera correcta en el lugar de trabajo.

Los hallazgos de Amador Sotomayor (2016), indican que la entrevista en su sentido general, no es más que una conversación con la finalidad de obtener

información del dialogador referente a una situación determinada, en cuanto a la entrevista de selección, menciona que es un método que se realiza con el propósito de obtener información relevante del candidato para un determinado puesto, abarcando varios aspectos tales como los personales, estudios, desarrollo, expectativas, disposición y cooperación de trabajo en equipo. Existen al menos tres tipos de entrevista que son:

- **Entrevista estructura:** es donde existen planteamientos estandarizados y la atención primordial está en el puesto junto con lo relacionado a los requisitos y responsabilidades.
- **Entrevista no estructurada:** el encargado naturalmente realiza interrogantes generales al candidato dándole la oportunidad que él se exprese al respecto, sin que este se exceda.
- **Entrevista semiestructurada:** es de tipo mixta puesto que existen preguntas básicas e improvisación, de tal manera en esta situación se conoce como el candidato se desenvuelve libremente.

De acuerdo con López Barra & Ruiz Otero (2018), han señalado que la entrevista de selección se basa en una conversación a profundidad respecto a los datos de personalidad, las motivaciones y las competencias para corroborar si el candidato encaja con el perfil del puesto vacante, básicamente el entrevistador es un técnico especialista en selección el cual recoge información de dos maneras: por medio de preguntas y la interpretación del lenguaje no verbal, es decir, por los gestos y las posturas del cuerpo, existe una fase de entrevistas el cual será mencionado a continuación:

1. **Fase de acogida.** - en esta fase se recibe al entrevistados con cordialidad y educación logrando obtener un clima de confianza en donde el candidato se sienta relajado.
2. **Fase de exploración del curriculum vitae.** - la información obtenida en esta fase se base en la formación es decir la educación, experiencia laboral, referencias laborales, entre otras.
3. **Fase de exploración de las competencias.** - para esta fase el entrevistador pretende saber cómo el candidato actúa en situaciones con relación a las competencias que existe en el puesto de trabajo, se realizan interrogantes concretas y específicas para la entrevista por

competencia que cada vez son más utilizadas en los procesos de selección.

4. **Fase de cierre de la entrevista.-** en esta última fase, el encargado de la entrevista no debe revelar al postulante los resultados de la misma, no obstante, por educación puede dar las indicaciones en que tiempo puede tener una respuesta, sin embargo el entrevistador puede ampliar y facilitar información sobre la organización y el perfil del puesto de trabajo.

Pruebas de selección

Las opiniones de López Barra & Ruiz Otero (2018), hacen alusión que al momento de realizar las pruebas de selección, se desea evaluar la inteligencia, las aptitudes, la personalidad y los conocimientos de los postulantes, sin embargo estas pruebas no son del todo obligatorias y si se realizan, serian de apoyo y complemento en el proceso de la entrevista, puesto que ayudan a tomar decisiones con mayor seguridad. Si en algún momento en el proceso de selección existe una gran cantidad de candidatos para la vacante, se puede utilizar este instrumento con la finalidad de reducir el número de aspirante para que estos accedan a la siguiente fase.

Las principales pruebas que se aplican en el proceso de selección son:

- **Test de inteligencia:** con este tipo de prueba se desea evaluar la capacidad intelectual de la persona, con una puntuación numérica denominada cociente intelectual.
- **Test de aptitudes:** este tipo de prueba se la realiza en función al perfil del puesto disponible con el objetivo de seleccionar a la persona más adecuada para cubrir esa vacante.
- **Cuestionario de personalidad:** evalúa los rasgos de la personalidad y analiza si es capaz de adaptarse al perfil del puesto ofertado.
- **Cuestionario de intereses:** busca medir las preferencias de la persona y su relación con la satisfacción que se alcanza en el desarrollo de su trabajo.
- **Pruebas profesionales:** esta prueba se basa en desarrollar prácticas en donde los candidatos puedan aplicar sus conocimientos, destrezas y habilidades de acuerdo a las tareas del puesto de trabajo, midiendo el de nivel de profesionalismo y su desarrollo.

- **Dinámica de grupos:** consiste en formar una reunión con el grupo de candidatos en donde se presentan, dialogan de su formación, experiencia laboral y del porque se encuentra en el proceso de selección, después se le entrega a los postulantes un artículo de prensa, posteriormente se realiza un turno libre de intervención, con el objetivo que los observadores evalúen la expresión verbal y corporal, la capacidad de trabajar en equipo, el nivel de liderazgo, la creatividad y el impacto que genera en los demás.
- **Centro de evaluación o assessment centers:** este tipo de pruebas se utiliza más en la selección para puestos directivos, aquí intervienen evaluadores de la empresa y consultores externos.

Cuesta Santos (2019), ha publicado que para este tipo de técnica de selección no es necesaria aplicarlas en conjunto o todas, más bien los especialistas y directivos son los que deciden cuál utilizar e incluso en ocasiones se decide conjuntamente con la participación de los integrantes del área donde se ubican los puestos o cargos a cubrir, el objetivo principal de las pruebas de selección es determinar la habilidad, capacidad y destreza de la persona candidata, así mismo constatar si se adapta a las funciones y tareas del puesto y también al ambiente laboral.

Las pruebas más comunes y utilizadas en el proceso de selección de personal son:

- Test psicométricos.-** este tipo de test básicamente se divide en pruebas de aptitudes (verbales, numéricas, espaciales, mecánicas, etc.) y pruebas de personalidad.
- Dinámica de grupos.** - no es más que una discusión libre con relación a un tema en específico en donde participan varios candidatos entre 5 y 8 en presencia de observadores quienes desarrollan observaciones y se pronuncian respecto a la selección.
- Assessment Center.** - esta técnica se centra únicamente en la simulación y fundamentalmente es aplicada solo a los directivos es decir a los rangos más altos mediante los procesos de headhunting, para esta técnica existen varios programas que son diseñadas “a la medida” para ser aplicadas.

- d) **Pruebas profesionales.** - este es un ejercicio al aire libre para validar realmente las habilidades de la fuerza laboral, especialmente reconocidos por sus habilidades y desempeño. A pesar de su mayor uso, son una de las técnicas más efectivas, está relacionado con el desempeño manual y no con el desempeño intelectual, estas pruebas de campo son más para profesionales y administradores.
- e) **Pruebas físicas (médicas).** - suele hacerse fuera de la empresa, pero cuando se trata de evaluar los aspectos específicos, características, requisitos del puesto, funciones y condiciones de trabajo, se hace de manera interna es decir dentro de la organización.
- f) **Entrevista de selección.** - la técnica siempre se utiliza para la selección al menos una primaria o preliminar y otra final en sus diversas etapas y tipos, generalmente se clasifican como direccionales, libres de profundidad y de tensión, es la técnica que se considera más importante para caracterizar a los postulantes.

Mancuzo (2022), expone que al momento de encontrar el postulante ideal para la organización es necesario aplicar pruebas mediante estrategias que son fundamentales para cubrir un puesto vacante y estas pruebas permiten medir las habilidades de los candidatos, evaluar su conocimiento, validar su experiencia, formación y nivel de destreza; los tipos de pruebas de selección de personal son:

1. **Pruebas psicométricas:** en este tipo de prueba de selección de personal, a los candidatos se les presenta un problema específico para resolver en un límite de tiempo específico, esto permite conocer como el postulante se desenvuelve en un ambiente bajo presión; algunas pruebas comunes de este tipo son: test de razonamiento abstracto y atención, pruebas de memoria, aptitudes verbales y pruebas numéricas.
2. **Pruebas de personalidad:** en este tipo se destaca los test psicológicos puesto que permiten conocer mejor la personalidad del candidato, es decir dan una mejor comprensión del carácter del candidato; muchos puestos requieren trabajar en entornos hostiles, y la extroversión, la sociabilidad y la autodisciplina de un candidato debido que son esenciales en todo tipo de situación.
3. **Test de personalidad los cinco grandes:** es un tipo de prueba psicológicas que permiten definir la personalidad del candidato

adecuado, tras evaluar el perfil del profesional se determina si es propenso a:

- ✚ Abierto a nuevas experiencias
- ✚ Responsable
- ✚ Extrovertido
- ✚ Misericordioso
- ✚ Nervioso

4. **Test de Rorschach:** la prueba de Rorschach se utiliza para analizar la patología de la personalidad entre las pruebas de reclutamiento, muy común en psicología, un candidato para el puesto debe recibir una serie de hojas de papeles con puntos en ellas, el técnico seleccionado escuchará una explicación sobre los puntos y juzgará su personalidad en función de sus respuestas.
5. **Test de personalidad introspectivos:** las pruebas de personalidad introspectivas alientan a los candidatos a identificarse, puesto que evalúa los rasgos de carácter.
6. **Dinámicas de grupo en la selección de personal:** estas pruebas de selección de personal evalúan la capacidad del candidato para trabajar en equipo, a medida que resuelve los problemas o realiza actividades, tienen que evaluar su competencia laboral y su función.
7. **Métodos de selección con Gamificación:** se podría decir que es una de las pruebas de reclutamiento más innovadora de igual modo que los videojuegos. En este caso, se sugiere una actividad divertida para que el candidato se relaje y disfrute, puesto que esta determinada por videos interactivos, realidad virtual, videojuegos, cuestionarios, juegos de mesa y más.

Contratación

Alfaro Castellanos (2015), refiere que en la contratación es importante cuidar de los requisitos legales fijados por las distintas autoridades, tanto laborales como fiscales, esto se realiza mediante un contrato laboral en donde ayuda a determinar y a su vez está explícito los límites, las funciones, las prestaciones, el sueldo, los derechos y las obligaciones del colaborador, si en tal caso no existe la documentación, la ley

protege al trabajador con más beneficios de los que se obtienen con una contratación formal e igual si se considera como una contratación aunque sea verbal.

Castaño (2018), ha resaltado que el proceso de contratación abarca la acogida de toda la documentación administrativa del personal, su formalización y desarrollo, y estos documentos son: fotocopia del DNI, fotocopia del NIF, tarjeta del INEM, seguridad social, número de cuenta de corriente, fotografías, vida laboral, fotocopia de títulos y estudios, entre otros; cada documentación mencionada anteriormente son de gran importancia y necesarias al momento de contratar al nuevo personal.

Determinados investigadores como Ribes Giner & Perelló Marín (2019), han publicado que posteriormente de seleccionar al candidato más idóneo, se procede a la contratación del mismo, acorde a la ley este proceso es la vinculación del individuo con la organización y viceversa mediante un documento llamado contrato en donde se especifica los acuerdos de las obligaciones de ambas partes, además del compromiso por parte del trabajador en prestar determinados servicios bajo la dirección del empresario y por consiguiente la organización se compromete en abonarle determinada retribución por dicho servicio.

Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador

Según la (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008), en el capítulo segundo: derechos del buen vivir, sección octava: trabajo y seguridad social expresa lo siguiente:

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

De igual modo, en el capítulo sexto: trabajo y producción, en la sección tercera: formas de trabajo y su retribución se manifiesta que:

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto-sustento y cuidado humano; y como actores productivos, a todos los trabajadores

Art. 326.- el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
2. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
3. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
4. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
5. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

Código de trabajo

El (CÓDIGO DE TRABAJO , 2005), en su Título Preliminar, Disposiciones Fundamentales, declara lo siguiente:

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 4.- Irrenunciabilidad de derechos. - Los derechos del trabajador son irrenunciables. Será nula toda estipulación en contrario.

Art. 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.

Art. 6.- Leyes supletorias. - En todo lo que no estuviere expresamente prescrito en este Código, se aplicarán las disposiciones de los Códigos Civil y de Procedimiento Civil.

Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.

También se establece en el Título I: Parte I: De la Naturaleza y Clases de los Contratos Personales de Trabajo, Párrafo 1: Definiciones y Reglas Generales, que:

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

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

La (LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP, 2010), habilita la regulación de las funciones, deberes, derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones de los servidores públicos ecuatorianos, a través de los siguientes artículos en el título V: de la administración técnica del talento humano, capítulo 1: sistema integrado de desarrollo del talento humano del sector público:

Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

Art. 54.- De su estructuración. - El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del

talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

De igual manera en el capítulo 4: del subsistema de selección de personal, se encuentran los siguientes artículos:

Art. 63.- Del subsistema de selección de personal. - Es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Art. 64.- De las personas con discapacidades o con enfermedades catastróficas.- Las instituciones determinadas en el artículo 3 de esta ley que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo acciones afirmativas para ello, de manera progresiva y hasta un 4% del total de servidores o servidoras, bajo el principio de no discriminación, asegurando las condiciones de igualdad de oportunidades en la integración laboral, dotando de los implementos y demás medios necesarios para el ejercicio de las actividades correspondientes.

Art. 65.- Del ingreso a un puesto público. - El ingreso a un puesto público será efectuado mediante concurso de merecimientos y oposición, que evalúe la idoneidad de los interesados y se garantice el libre acceso a los mismos.

Art. 66.- De los puestos vacantes. - Para llenar los puestos vacantes se efectuará un concurso público de merecimientos y oposición, garantizando a las y los aspirantes su participación sin discriminación alguna conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, esta Ley y su Reglamento. Estos concursos deberán ser ejecutados por las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano.

Art. 67.- Designación de la o el ganador del concurso. - La autoridad nominadora designará a la persona que hubiere ganado el concurso, conforme al informe emitido por la Unidad de Administración del Talento Humano. La designación se hará en base a los mejores puntajes que hayan obtenido en el concurso.

Art. 68.- De los ascensos. - Los ascensos se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en el que se evaluará primordialmente la eficiencia de las servidoras y los servidores y, complementariamente, los años de servicio. Se deberá cumplir con los requisitos establecidos para el puesto.

Capítulo II. Metodología

En este capítulo se llevó a cabo el desarrollo del diseño, métodos, enfoques, población; muestra, y las técnicas de recolección de datos, de tal manera, que se logró obtener datos e información relevante para el estudio de la investigación que tiene un enfoque en la empresa Audioclinic.

Diseño de Investigación

Investigación Bibliográfica

Se aplicó este tipo de investigación puesto que tiene como finalidad consultar información expresada por diversos autores con la intención de descubrir, aumentar y reforzar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones o criterios, que lograron aportar en el diseño del estudio, esta indagación fue seleccionada de libros, revistas, artículos científicos y tesis con relación a la variable de estudio.

Investigación descriptiva

Este tipo de investigación es de suma importancia y gran ayuda en todo el trabajo a estudiar puesto que permitió, estudiar, averiguar, describir y comprender la situación actual de la organización mediante un proceso de diagnóstico sistemático en relación con el fenómeno a investigar, se conseguirán datos e información relevantes de la variable del presente trabajo de investigación por medio de técnicas de recolección de datos con la finalidad de apoyar al alcance de la problemática a estudiar.

Investigación de campo

Se utilizó este método debido a que nos permite recopilar y analizar datos e información primaria o directa de los problemas o circunstancias que enfrenta la organización teniendo acceso al contacto directo con la realidad sin manipular la variable de estudio, a través de una permanente comunicación con los colaboradores mediante el uso del instrumento encuesta, con el objetivo de obtener información verídica.

Diseño no experimental transversal

Para el siguiente trabajo de investigación se aplicó este tipo de diseño debido a que no se manipulo la variable de la investigación, con la finalidad de observar y estudiar el fenómeno de estudio tal y como se da en el contexto actual, además se logra apreciar las situaciones ya existentes dentro de la organización, mediante esta observación o interpretación para llegar a las conclusiones correspondiente.

Enfoque cualitativo

Se implementó este enfoque dentro de la investigación propuesta en relación con las técnicas de recolección de datos que se efectuó como la entrevista puesto que serán de gran aporte para la validez del tema, debido que permitió acceder a información y realizar el análisis en cuanto al comportamiento de la empresa en relación a la gestión de talento humano.

Enfoque cuantitativo

En cuanto a este enfoque, se analizó los datos estadísticos que se verán reflejados en los resultados mediante la técnica de recolección de datos como las encuestas que estarán dirigidas a los colaboradores de la empresa, logrando medir el nivel de desempeño y productividad laboral.

Enfoque mixto

Se aplicó este tipo de enfoque puesto que permitió analizar e integrar tanto los datos cuantitativos y cualitativos que se recopiló mediante las diferentes técnicas de recolección de datos, así mismo se utilizó este enfoque para una mejor comprensión ante el problema a estudiar adaptándose a las características y necesidades de la investigación.

Métodos de Investigación

Inductivo

El método inductivo es conocido como las premisas en particularidades dando paso a llegar a una conclusión de manera general, este método permitió, a partir de los hechos, abstraer generalidades realizando un estudio de la situación actual, identificando las causas que podrían generar la inadecuada Gestión del Talento Humano dentro de la institución, sin embargo, este método no garantiza que se desarrolle una conclusión certera.

Deductivo

Partiendo de argumentos y conceptos generales, se utilizó el método deductivo, en base al problema identificado se puede obtener las debidas conclusiones válidas y asociarse con estudios similares, debido a que este método asciende de lo general a lo particular, garantizando absolutamente la verdad mediante un razonamiento lógico. Esta direccionado a los conceptos relacionados con la variable que permitió implementar características fundamentales y establecer las posibles soluciones o estrategias para la mejora de la organización.

Diseño de Muestreo

Población

La población total para este estudio está constituida por los 15 colaboradores que conforman la institución, entre ellos está el gerente general, administrador, jefes departamentales y personal operativo, lo que equivale al 100% de población, por tal motivo se investigará a todos, por ser una población finita cuya cifra es pequeña, razón por la cual no es necesario aplicar una muestra.

Tabla 1

Población de la empresa

| Composición | Instrumento | Cantidad |
|------------------------------|--------------------|-----------------|
| Propietaria y administradora | Entrevista | 1 |
| Copropietario | Encuesta | 1 |
| Recepcionista | Encuesta | 1 |
| Jefes departamentales | Encuesta | 7 |
| Personal operativo | Encuesta | 5 |
| Total de colaboradores | | 14 |

Nota. Población que constituyen la organización

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de investigación

Entrevista. - Esta técnica de recolección de datos se realizó a la administradora de la empresa con la finalidad de recopilar información directa y

verídica en relación con el problema planteado, está estructura con preguntas diseñadas con el objetivo de saber cuál es el procedimiento que aplica en cuanto a la gestión de talento humano.

Encuesta. - Se empleó esta técnica de recolección de datos a los colaboradores de la institución para obtener información relevante y exhausta que contribuya con la sustentabilidad del trabajo investigativo, mediante un cuestionario de preguntas directas, sencillas y necesarias en el cual se especificará la situación actual en cuanto a la variable de estudio dentro de la institución.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista. - Para realizar una entrevista de manera formal se debe comprender la importancia de la investigación y lo que se aspira alcanzar con el instrumento investigativo, encaminándose por el tema a tratar, con el objetivo de mantener una conversación con un alto nivel de confianza y un ambiente agradable.

Cuestionario. - El cuestionario está diseñado con preguntas simples y comprensibles en donde se plasman ideas de manera ordenada y numeradas, que se han delimitado para las personas encuestadas, en este caso sería los colaboradores de la organización para que tengan la facilidad de contestar por medio de alternativas y así obtener información de fácil comprensión.

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos

Para este capítulo se considera lo siguiente:

1. Análisis de los resultados de la entrevista
2. Análisis de los resultados de las encuestas

Análisis de los resultados de la entrevista

La entrevista estuvo dirigida a la Lic. Marjorie Tatiana Ramos González encargada de administrar la empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, basado en su experiencia y conocimiento para responder a las interrogantes que se planteó analizando la temática de este trabajo de investigación, se concluye lo siguiente:

Objetivo. - Diagnosticar los procesos de la gestión de talento humano que aplica la institución en relación con el reclutamiento y selección del personal, logrando comprender cuál es el impacto en la productividad de esta.

1. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplica en la empresa y que factores toma en consideración?

Cuando se necesita contratar a un personal para ocupar una vacante disponible, primero se determina que área necesita personal y cuáles son las tareas y funciones que hacen falta, después se publica que hay una vacante disponible en las páginas oficiales de la empresa, en un lapso de tiempo se recibí los curriculum vitae de los candidatos, luego se hace un previo análisis de esta herramienta y se elige al más apropiado, se lo convoca a una entrevista, posteriormente si cumple con las expectativas y requisitos de la empresa se procede a la contratación.

Los factores que se toma en consideración para que el proceso de contratación sea verídico tales como las habilidades y destrezas que posee el individuo, formación y desarrollo académica, nivel de experiencia previa a ocupar la vacante, capacidad de adaptación, entre otras, que son de suma importancia para elección del candidato idóneo.

En consideración a lo expuesto por la entrevistada, se considera importante que la empresa siga correctamente el proceso correspondiente a la admisión de personal, puesto que si no se realiza de manera correcta y se llega a contratar un colaborador no apto para el puesto puede causar una baja productividad de la organización.

2. En el momento de reclutar al personal ¿Considera usted importante identificar las habilidades y destrezas de los colaboradores para la asignación de tareas y funciones? ¿Por qué?

Si, es muy importante porque si nosotros como empresa no identificamos las habilidades y destrezas de nuestros trabajadores no sabremos el servicio que ellos van a ofrecer a nuestra clientela, por tal motivo es sustancial analizarlos y capacitarlos para que pueden brindar un excelente servicio.

Actualmente es importante que toda organización analice e identifique cuáles son las habilidades y destrezas que poseen los candidatos permitiendo que este se desempeñe exitosamente y además de progresar en el mercado laboral, al mismo tiempo puede adquirir nuevas destrezas a lo largo de su vida laboral.

3. Si se da un reclutamiento interno ¿Considera usted que es beneficioso cubrir la vacante mediante un ascenso de candidatos que pertenecen en la organización? ¿Por qué?

Dependiendo del caso y el área de la vacante, pero si es una buena opción en hacer un ascenso, debido a que no podemos quedarnos sin ese vacío en la empresa porque tendríamos una desventaja en el mercado, por eso se debe actuar enseguida.

Considero que es beneficioso para ambas partes un ascenso puesto que, si la empresa recluta internamente esta reduce costos, de igual modo el nivel de motivación para los empleados será alto puesto que buscarán una oportunidad en donde estarán dispuestos a demostrar sus capacidades para una mejora laboral y también económicamente.

4. Cuando el reclutamiento es externo ¿Cómo determina el perfil del candidato para ocupar el puesto disponible?

Para determinar si el candidato al puesto es adecuado o no, nosotros como empresa evaluamos a las personas, es muy importante que el futuro trabajador tenga los conocimientos técnicos necesarios, que se identifique con la misión, la visión y lo más importante los valores de la empresa, además de sentirse cómodo.

5. ¿Qué medios de reclutamiento utiliza la institución para un puesto vacante?

Las páginas oficiales de la organización tales como red social (facebook), el sitio web de la organización, LinkedIn, entre otros.

Contar con una plataforma digital o red social es importante hoy en día, esto se debe a que la tecnología ha evolucionado y los procesos de gestión se han vuelto más avanzados. Reducir el proceso, el tiempo y el costo es un gran paso para ellos.

6. Al momento de seleccionar a un nuevo aspirante. ¿Qué tipos de requisitos exige la organización para cubrir la vacante disponible? ¿Por qué?

El principal requisito es el curriculum vitae en donde se observa información relevante del perfil del candidato y si es apto para el puesto, experiencia laboral, certificado de educación y desarrollo, certificado de recomendaciones, entre otros.

Por lo tanto, no se puede ignorar los requisitos que los encargados crean que se necesitan para cubrir las vacantes con éxito, y se debe buscar el requisito más común que es las hojas de vida en donde se evidencie que el candidato cumpla con la mayoría de los requisitos y que se adapte al área que está aspirando en la organización.

7. ¿Cuándo se realiza la entrevista de selección de personal, usted como encargada le proporciona la información necesaria al candidato? Especifique que información relevante proporciona.

Si, se le indica las funciones y tareas que debe cumplir con relación al área correspondiente, además de socializar la cultura organizacional, además de socializar la adecuación salarial, entre otros.

Cuando se transmite de manera clara y transparente las funciones y tareas a cumplir se producen múltiples beneficios con la finalidad de aumentar la empatía y compromiso hacia la misión, visión, objetivos y valores de la organización.

8. ¿Considera usted que es importante aplicar algún tipo de prueba en el momento que el candidato es seleccionado para el puesto vacante? ¿Por qué?

Si considero que es importante aplicar pruebas porque a través de esta herramienta analizamos, evaluamos y determinamos si el candidato es el adecuado para el puesto disponible, teniendo en cuenta la capacidad, el conocimiento y el desenvolvimiento que él tendrá dentro de la empresa.

9. ¿Piensa usted que los procesos de integración del personal deben ir direccionados con el cargo a desempeñar? ¿Por qué?

Pienso que sí, porque en cada área es distinto el rol de desempeño que cumplen los trabajadores, por eso se debe direccionar dependiendo del área.

El mejor momento para inspirar un sentido de pertenencia en sus empleados es durante la incorporación, esto se debe hacer para capitalizar el entusiasmo y el deseo de mejora del empleado, fomentando su participación en la empresa desde su contratación.

10. ¿Desde su experiencia que recomienda para reclutar y seleccionar al personal?

Contratar empleados no siempre es fácil, lograr que el proceso sea exitoso y tenga un impacto positivo en la organización no solo requiere tiempo y dedicación, sino que también requiere la diligencia y constancia que requiere la empresa para seleccionar el talento, primero que la persona encargada de realizar este proceso esté capacitado o que posea conocimientos previos para este procedimiento, no obstante la organización también puede solicitar ayuda a profesionales en cuanto al tema, logrando que la empresa sea exitosa, puesto que el recurso humano es el principal motor de la organización.

Análisis de los resultados de la encuesta

La encuesta está dirigida a los 14 colaboradores que constituyen la organización entre ellos jefes departamentales y personal operativo, en donde se logró obtener información significativa sobre el trabajo de investigación para identificar los componentes y afectaciones del proceso de reclutamiento y selección de personal. Los resultados fueron lo siguiente:

Datos Generales

Tabla 2

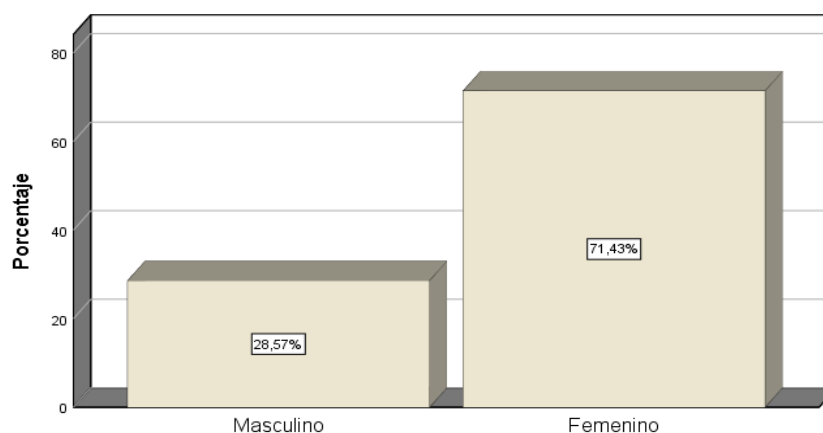
Género de los encuestados

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|-------------------|-------------------|
| Válido | Masculino | 4 | 28,6% |
| | Femenino | 10 | 71,4% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 1

Género de los encuestados



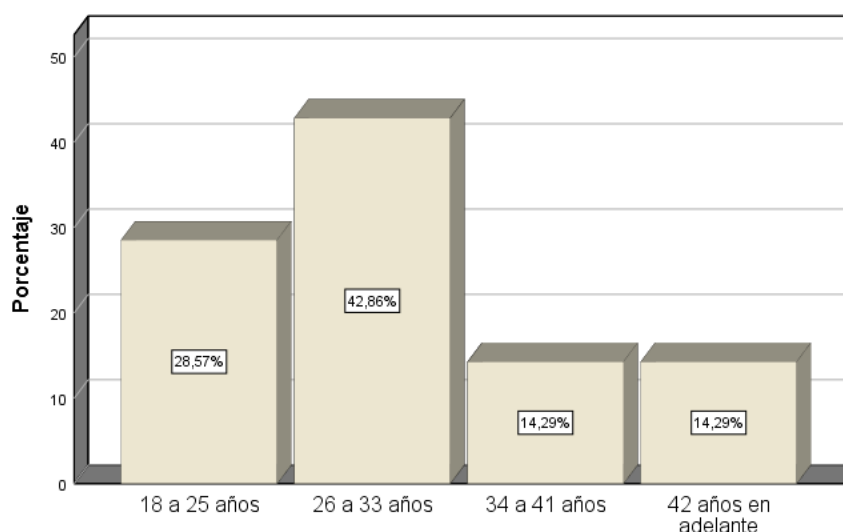
Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic

Mediante los resultados obtenidos de la encuesta dirigidas a los colaboradores de la empresa Audioclinic de la provincia de Santa Elena, se evidencia que una gran parte de los empleados pertenece al género femenino con una alta participación de 71,43%, mientras que el mínimo concierne al género masculino siendo el 28,57%. Dando a entender que al momento de atraer y retener personal en la organización se considera más al género femenino.

Tabla 3*Edad de los encuestados*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | 18 a 25 años | 4 | 28,6% |
| | 26 a 33 años | 6 | 42,9% |
| | 34 a 41 años | 2 | 14,3% |
| | 42 años en adelante | 2 | 14,3% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 2*Edad de los encuestados*

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

La edad de los colaboradores varía entre los 18 a 42 años en adelante, por lo general se necesita tener mayoría de edad para poder obtener la capacidad necesaria de laborar bajo sus propias responsabilidades, la edad más predominante es del rango de 26 a 33 años con el 42,86%, mientras que el rango de 34 a 42 años en adelante corresponde al 14,29%, dándole importancia a los jóvenes, puesto que estos aportan ideas frescas y novedosas a la organización, además de ser proactivos, optimistas y hábiles logrando adaptarse a las formas de trabajo y porque no a los cambios que se producen a largo de la existencia laboral.

Pregunta 1.- ¿Está usted de acuerdo que en la organización existe un estructurado y eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal?

Tabla 4

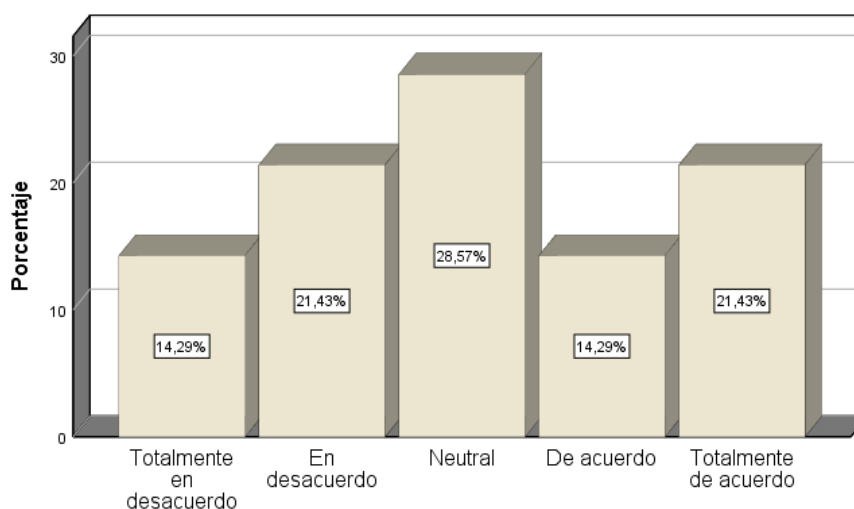
Eficiente proceso de reclutamiento y selección de personal

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 14,3% |
| | En desacuerdo | 3 | 21,4% |
| | Neutral | 4 | 28,6% |
| | De acuerdo | 2 | 14,3% |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 21,4% |
| | Total | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 3

Eficiente proceso de reclutamiento y selección de personal



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Según los datos obtenidos mediante la encuesta, reflejan que el 28,57% de los encuestados tiene una postura neutral en cuanto al proceso de reclutar y seleccionar al personal de la organización en cuanto a la aplicación de la misma, es decir que al momento que este fue reclutado su proceso no fue bien estructurado, en consecuencia, no existe satisfacción con los resultados, mientras que un 21,43% está totalmente de acuerdo que su proceso tuvo una buena estructura cumpliendo con el procedimiento adecuado. Por lo tanto, es importante que se realice un eficiente proceso de reclutamiento y selección para lograr el desarrollo institucional.

Pregunta 2.- ¿Durante el proceso de reclutamiento usted se enteró de la vacante disponible por fuente de información?

Tabla 5

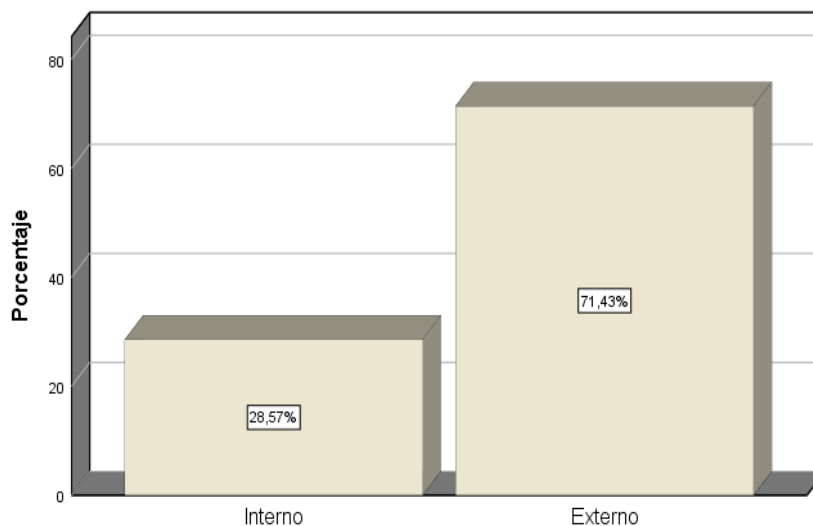
Fuente de información de la vacante disponible

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Interno | 4 | 28,6% |
| | Externo | 10 | 71,4% |
| | Total | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 4

Fuente de información de la vacante disponible



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Con un 71,43% de las encuestas se logró observar que la mayoría de los encuestados se enteró de la vacante disponible que ofertaba la empresa, por medio de estas fuentes de información externa ya sea por diferentes canales como: portales de empleo, redes sociales, página web de la empresa, páginas de empleos, entre otros. Mientras que el 28,57% fue de manera interna mediante correos electrónicos, concurso de ascenso o recomendaciones y la más común a través del propio personal. Este resultado da a entender que el uso de las fuentes de reclutamientos sea directo e indirectas, ayuda a una mejor toma de decisión al momento de contratar personal.

Pregunta 3.- Si su reclutamiento fue interno ¿Cuál fue el medio por donde se dio a conocer sobre la vacante disponible?

Tabla 6

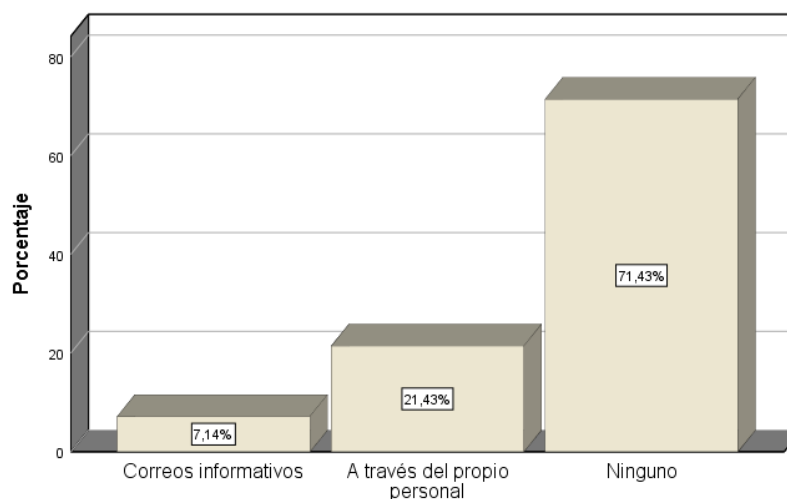
Medio de reclutamiento interno

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------------|------------|------------|
| Válido | Correos informativos | 1 | 7,1% |
| | A través del propio personal | 3 | 21,4% |
| | Ninguno | 10 | 71,4% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 5

Medio de reclutamiento interno



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

En referencia a la pregunta anterior de la encuesta y en relación a esta interrogante, la organización en su momento aplicó un proceso de reclutamiento interno, y el medio por el cual el colaborador se enteró de la vacante existente fue a través del propio personal con una participación de 21,47%. Se llega a la conclusión que este proceso ayuda a fidelizar el talento disponible, puesto que los empleados estarán más motivados y podrán comunicar sus experiencias siendo valorados por la empresa, además de adaptarse rápidamente al nuevo puesto, debido a que ya conoce el régimen de trabajo de la empresa.

Pregunta 4.- Si su reclutamiento fue externo indique ¿Cuál fue el medio donde se enteró sobre la oferta laboral en la empresa?

Tabla 7

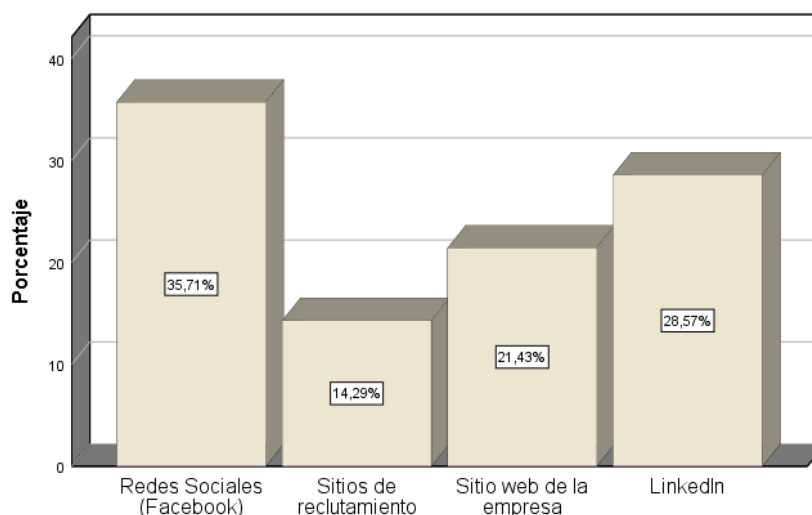
Medio de reclutamiento externo

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Redes Sociales (Facebook) | 5 | 35,7% |
| | Sitios de reclutamiento | 2 | 14,3% |
| | Sitio web de la empresa | 3 | 21,4% |
| | LinkedIn | 4 | 28,6% |
| | Total | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 6

Medio de reclutamiento externo



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Con el 35,71% de las respuestas obtenidas mediante la herramienta de encuesta se logra evidenciar que los candidatos a la vacante existente en la empresa se enteraron del puesto disponible que ofertaba la empresa por medio de la red social (facebook) oficial. Sin embargo el 28,57% obtuvieron la información relevante a través de la aplicación LinkedIn. Por la tanto estas plataformas son utilizadas como un canal de información donde se expone y transmite la cultura y valores de la organización, además, estas son las más comunes y manejadas por los individuos.

Pregunta 5.- ¿Es importante que la organización utilice los medios de reclutamiento (redes sociales, páginas de empleo, bases de datos, etc) como mecanismos dinámicos para reclutar y seleccionar personal?

Tabla 8

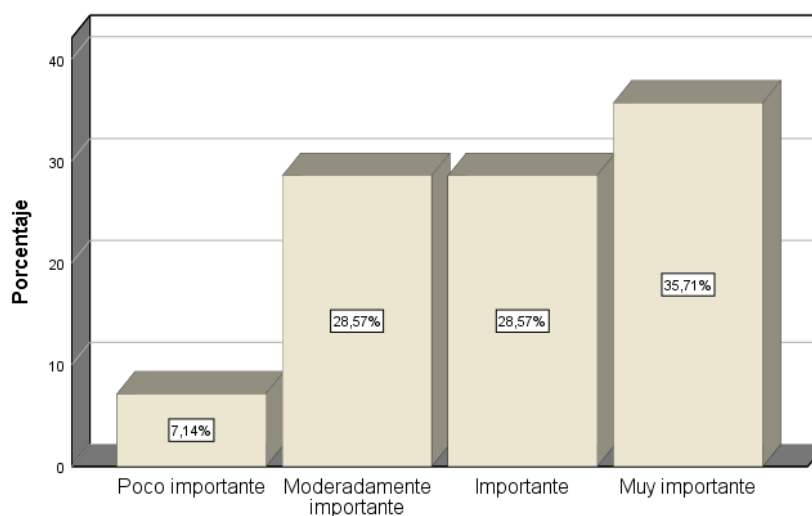
Importancia de los medios de reclutamiento

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Poco importante | 1 | 7,1% |
| | Moderadamente importante | 4 | 28,6% |
| | Importante | 4 | 28,6% |
| | Muy importante | 5 | 35,7% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 7

Importancia de los medios de reclutamiento



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

El 36,71% de los encuestados consideran que es muy importante que toda organización utilice medios de reclutamiento, para así atraer y retener al personal idóneo para el puesto, de tal manera que se consiga efectuar un análisis cualitativo del perfil profesional del interesado, mientras que el 7,14% considera que es poco importante implementar estas herramientas. El mercado está en constante evolución hacia nuevas formas de atraer a los mejores profesionales al negocio, y es imperativo que se considere diferentes estrategias para asegurar la toma de decisión correcta.

Pregunta 6.- ¿El proceso de Selección fue transparente y de forma apropiada?

Tabla 9

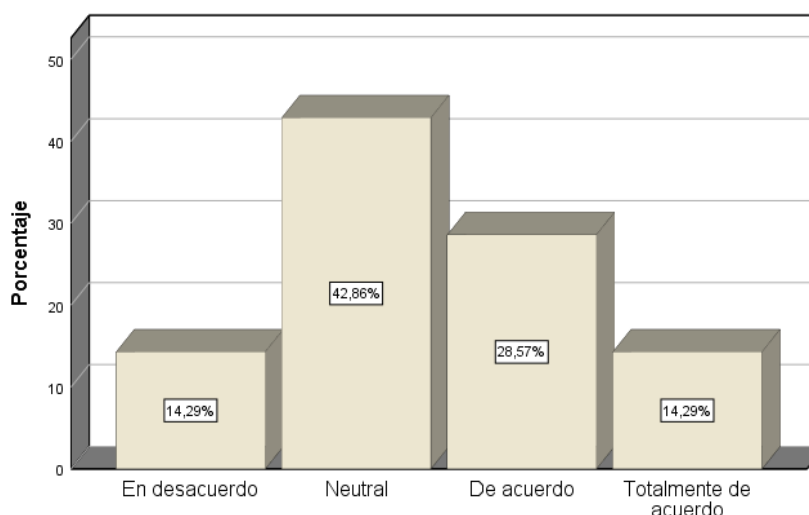
Transparencia en el proceso de selección

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 14,3% |
| | Neutral | 6 | 42,9% |
| | De acuerdo | 4 | 28,6% |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 14,3% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 8

Transparencia en el proceso de selección



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

El 42,86% de la población opina que el proceso de selección no fue tan transparente ni de forma apropiada, ya sean por diversos incidentes que se llevaron a cabo durante el proceso, mientras que el 28,57% está de acuerdo que su proceso fue de manera transparente, sin ningún inconveniente. Por lo tanto, la nitidez en proceso de reclutamiento y selección contribuirá a la percepción de justicia entre los empleados, además de favorecer la equidad en el ingreso de nuevos individuos.

Pregunta 7.- ¿Durante el proceso de entrevista el encargado le informo correctamente sus funciones concernientes al cargo para el cual está aplicando?

Tabla 10

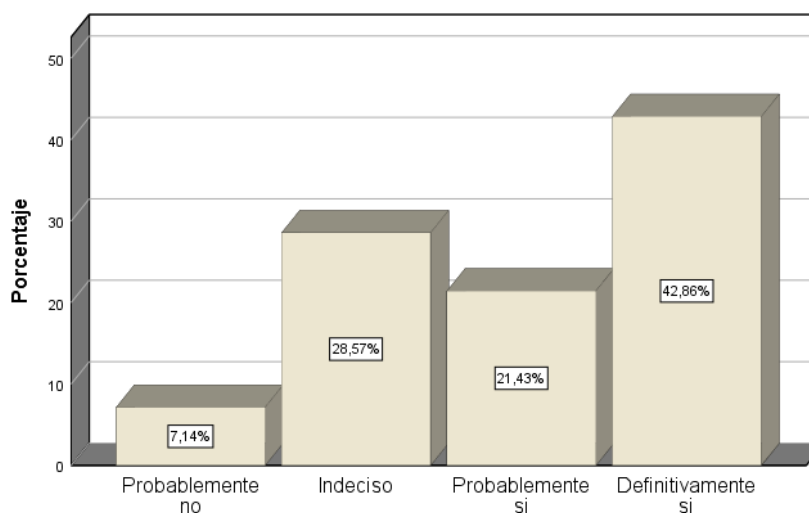
Información correspondiente de funciones

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Probablemente no | 1 | 7,1 |
| | Indeciso | 4 | 28,6 |
| | Probablemente si | 3 | 21,4 |
| | Definitivamente si | 6 | 42,9 |
| Total | | 14 | 100,0 |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 9

Información correspondiente de funciones



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Con un 42,86% de la población de estudio se logra evidenciar que, durante el proceso de la entrevista de selección, la administradora cumple con informar las funciones y tareas que corresponde al perfil del puesto de trabajo, puesto que es importante que los empleados conozcan qué papel y funciones debe cumplir dentro de la empresa, favoreciendo así un buen desarrollo laboral y personal, logrando una correcta integración en el puesto. Mientras que el 7,14% no se le informo de todas sus funciones y tareas a cumplir.

Pregunta 8.- ¿Considera usted que durante el proceso de selección la organización debe realizar pruebas y test (psicológicas, de conocimiento o capacidad de personalidad) para probar si el postulante es el adecuado para el puesto de trabajo?

Tabla 11

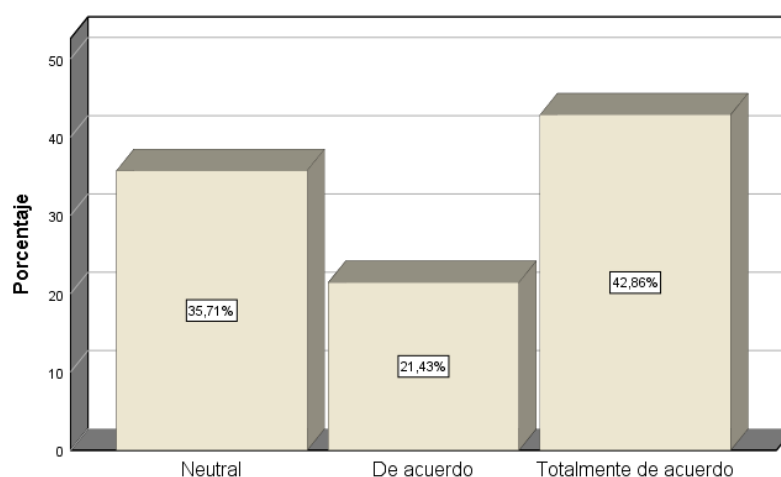
Aplicación de pruebas y test

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | Neutral | 5 | 35,7% |
| | De acuerdo | 3 | 21,4% |
| | Totalmente de acuerdo | 6 | 42,9% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 10

Aplicación de pruebas y test



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

El 42,86% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la empresa realice cualquier tipo de prueba o test con el objetivo de saber y analizar al candidato, tanto en lo personal como en lo profesional, además estas herramientas ayudan a saber las aptitudes, la personalidad, el conocimiento y la motivación del candidato obteniendo beneficios, así mismo son esenciales en la toma de decisiones ayudando a determinar si el candidato encaja con el perfil del puesto de trabajo. Mientras tanto el 35,71% posee una posición indecisa si se debe o no aplicar las pruebas o test.

Pregunta 9.- ¿Al momento de ser contratado, el encargado le entrego los elementos necesarios para su desarrollo y cargo a desempeñar?

Tabla 12

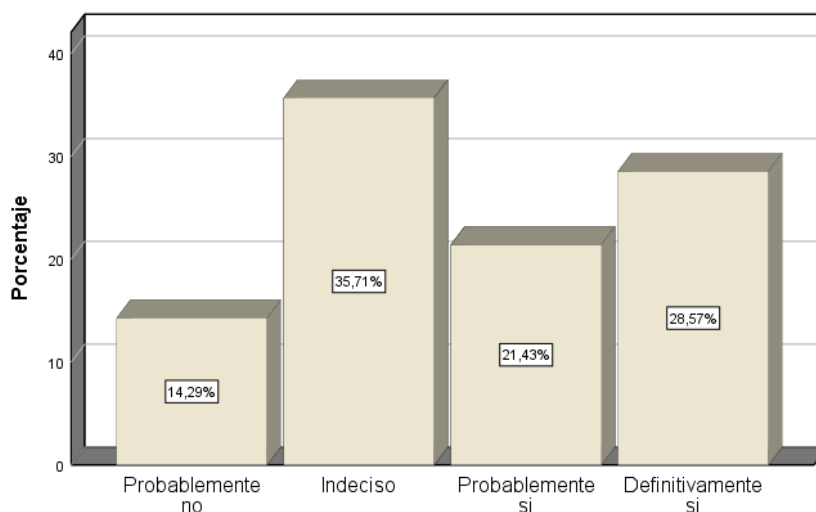
Entrega de elementos necesarios

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Válido | Probablemente no | 2 | 14,3% |
| | Indeciso | 5 | 35,7% |
| | Probablemente si | 3 | 21,4% |
| | Definitivamente si | 4 | 28,6% |
| | Total | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 11

Entrega de elementos necesarios



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

El 35,71% de la población manifestó que a algunos colaboradores si se le entrego los elementos necesarios para cumplir con sus funciones, sin embargo, para otros no les fueron otorgados estos elementos ya sea por algún inconveniente. Es importante informar a los colaboradores y empleados al inicio de la relación (entrevista) lo que se espera de ellos y las funciones y responsabilidades del cargo al que serán asignados, la falta de claridad desde el principio puede significar que el candidato no encaja bien en el puesto, oportunidades perdidas y una atmosfera de ansiedad y frustración en toda la fuerza laboral. Mientras que el 14,29% está seguro de que no se le entrego los elementos necesarios.

Pregunta 10.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el proceso de reclutamiento y selección de personal que utiliza la empresa?

Tabla 13

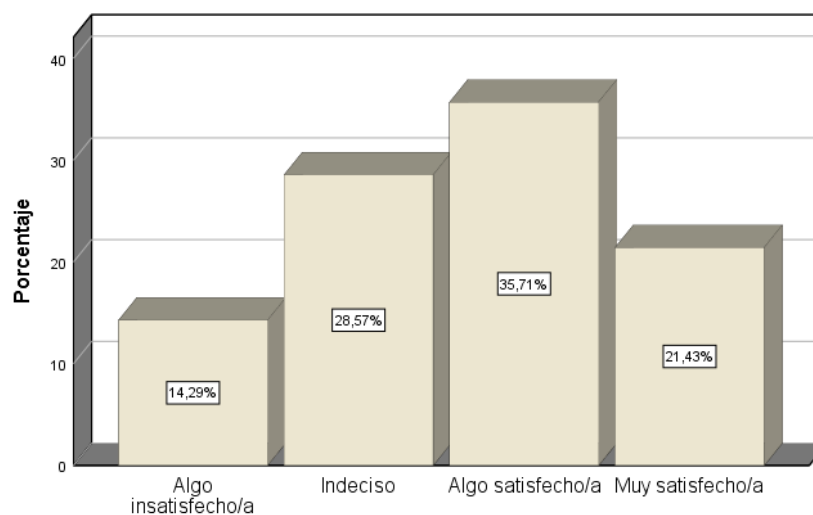
Satisfacción del proceso

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------|------------|------------|
| Válido | Algo insatisfecho/a | 2 | 14,3% |
| | Indeciso | 4 | 28,6% |
| | Algo satisfecho/a | 5 | 35,7% |
| | Muy satisfecho/a | 3 | 21,4% |
| Total | | 14 | 100,0% |

Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Figura 12

Satisfacción del proceso



Nota. Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic.

Se observa que el 35,71% de los encuestados está algo satisfecho en cuanto al proceso de reclutamiento y selección que se realiza en la empresa, puesto que el mejor momento para inspirar un sentido de pertenencia a los empleados es durante la incorporación, esto se debe hacer desde su contratación para capitalizar su entusiasmo y expectativa de mejora, fomentando su participación activa en la empresa, este proceso continuo está destinado a hacer que los empleados se sientan cómodos y satisfechos. En tanto a lo que corresponde el 14,29% está insatisfecho con este proceso.

Discusión

Los resultados obtenidos mediante las encuestas dirigidas a los colaboradores de la empresa Audioclinic y la entrevista realizada a la encargada de efectuar el procedimiento, cumplen con el objetivo del estudio debido a que esta consiste en diagnosticar los procesos vigentes en relación con la contratación de personal, mediante un análisis y a su vez identificando los factores que influyen en dicho proceso, sin embargo, la empresa no desarrolla eficientemente esta fase, por lo tanto la organización necesita aplicar estrategias, sistemas o incluso manuales en donde se especifique los pasos a seguir para así poder mejorar dicho proceso.

En cuanto a la variable “gestión de talento humano”, Zaldumbide Egas (2016) propone un modelo de gestión de talento humano orientado al reclutamiento y selección del personal, además de la valoración del puesto de trabajo y por último la evaluación de desempeño con la finalidad de tener un proceso definido. De acuerdo a Roa Zambrano (2020) es necesario realizar un análisis de los procesos que se aplican en el reclutamiento y selección de personal para evitar inconveniente o problemas al momento de contratar, en constancia a los puntos de vista de estos autores y relacionando con los resultados obtenidos en la empresa Audioclinic en donde se manifiesta que no existe un mecanismo formal para esta gestión, por lo que se propone realizar y seguir un modelo de reclutamiento y selección que contribuya con el desarrollo de la organización.

De acuerdo con los indicadores de “reclutamiento y selección de personal”, Iglesias & Zanin (2017) pretende mejorar los procesos de una manera eficiente obteniendo mejores resultados, además se comprobó que en ocasiones la teoría no va de la mano con la práctica, las personas se comportan de manera diferente en cada situación, para Ayala Castillo (2019), proponer un sistema de reclutamiento, selección e inducción de personal como componente de apoyo, debido a que esta ayudará a enmendar las prácticas actuales de las empresa. En relación a estos dos puntos de vista la empresa Audioclinic debería implementar procedimientos e instrumentos formales para que dichos procesos sean legítimos, cumpliendo con la misión de atraer y retener al individuo altamente calificado por medición de sus habilidades, conocimientos, destrezas, actitudes y aptitudes contribuyendo así a la productividad y desarrollo de la compañía.

Conclusiones

Por medio de cada trabajador encuestado se logró diagnosticar y analizar que gran parte de la población estudiada está insatisfecho con el proceso de contratación, debido a esto se necesita realizar cambios lo más pronto posible, un buen proceso de contratación tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, puesto que los trabajadores deben estar capacitados para desempeñar las responsabilidades requeridas para el lugar de trabajo.

Se concluye que la situación actual de la empresa en cuanto al proceso de reclutamiento y selección es deficiente puesto que no cuenta con un departamento de recursos humanos, además que la encargada de realizar este procedimiento lo hace de manera empírica, debido a que la empresa no lleva mucho tiempo en el mercado local, el no tener procesos estandarizados, estructurados y definidos pueden ocasionar serios problemas en la productividad de la organización si no se toman en cuenta.

Mediante la aplicación de herramientas de recolección de información como la entrevista y encuestas se logró identificar qué factores toma en consideración la organización al momento de reclutar y seleccionar al candidato idóneo, los cuales son: las habilidades y destrezas que posee el individuo para su desenvolvimiento dentro de las organización, formación y desarrollo académica, nivel de experiencia previa a ocupar la vacante, capacidad de adaptación, entre otras que son fundamentales al momento de escoger al candidato que cumpla con los requisitos del perfil solicitado.

Cuando se va a contratar al personal, de manera interna, la organización hace una búsqueda dentro de la misma en donde recurre a medios o canales de información para difundir que existe una vacante disponible para promover (ascenso) al candidato que cumplía con los requisitos del puesto, si en tal caso no se cumple con las expectativas se recurre a las fuentes externas en donde se da a conocer mediante la red social oficial que en este caso es facebook o LinkedIn, se procede a realizar los siguientes pasos que se sigue en el proceso de reclutamiento y selección.

Recomendaciones

Se recomienda que la encargada de atraer y seleccionar al personal esté en constante capacitaciones en donde puede adquirir conocimientos en relación con lo que se necesita realizar para que el proceso sea eficiente evitando cualquier tipo de inconvenientes, con la finalidad de mejorar la calidad de las gestiones técnicas.

Se le recomienda a la organización que establezca y defina los procedimientos adecuados mediante un manual de procesos en donde se seleccione al personal idóneo, puesto que la contratación y selección es sensible en cada empresa, con el objetivo principal de fortalecer y contribuir con las metas, de igual manera se busca la eficiencia mediante una comunicación efectiva.

Implementar herramientas, estrategias o modelos para administrar el recurso humano de manera eficiente en donde se permita realizar un mejor proceso de reclutamiento y selección de personas que contribuyan con la optimización de los procesos con la finalidad de atraer individuos con las competencias, habilidades y destrezas requeridas por el área solicitante, logrando aumentar la productividad y a su vez mejorar la satisfacción y compromiso de los colaboradores.

Se recomienda a la alta gerencia de la institución que implemente un modelo a seguir con relación a la gestión de talento humano, el modelo de Idalberto Chiavenato es uno de los modelos más estudiados y aplicados puesto que considera al colaborador como el principal activo de la organización, este modelo contribuye con la eficacia organizacional, ayudando a que la institución alcance sus objetivos mediante su misión, además de permitir aumentar la autorrealización y la satisfacción de los empleados, mejorando la calidad de vida en el trabajo.

Referencias

- Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. Monterrey, México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Abril Freire, M. C. (2018). *DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. AMBATO.
- Alfaro Castellanos, M. D. (2015). *Administración de personal*. México: RED TERCER MILENIO.
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales: entrevista y medición de competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basados en competencias*. Argentina: Granica.
- Amo Arturo, A. (2018). *Reclutamiento y Selección del personal*. España: ELEARNING S.L.
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M. d., & Traverso Holguin, P. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón: Universidad ECOTEC.
- Ayala Castillo, C. P. (2019). *Propuesta de un sistema para el reclutamiento, selección e inducción de personal de la microempresa Coffe Service Cía Ltda., de la ciudad de Quito [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional, Quito.
- Ayala, R. (12 de Agosto de 2022). *Reclutamiento interno y externo: ventajas y desventajas*. Obtenido de Brive: <https://www.brivesoluciones.com/blog/reclutamiento-interno-ventajas-desventajas/>
- B. Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill.
- Castaño, R. (2018). *La Gestión Integral de Recursos Humanos*. Universidad de Alcalá.
- Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: ESPOCH.
- Chiavenato, I. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, QUINTA EDICIÓN*. Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2009). *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO*. McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México, D.F: McGRAW-HILL.
- CÓDIGO DE TRABAJO*. (16 de Diciembre de 2005). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cuesta Santos, A. (2019). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DEL CONOCIMIENTO*. ECOE.
- David Wug, M. V. (Octubre de 2006). LOS PROGRAMAS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN EN EL COLEGIO CAPOUILLIEZ- [Tesis para la obtención de grado en maestría de administración de recursos humanos]. *Repositorio Institucional*. Guatemala.
- Díaz Bretones, F., & Rodríguez Fernández, A. (2008). *Psicología de los recursos humanos*. Madrid: Pirámide.
- Fierro, L. (13 de Octubre de 2022). *Tipos de reclutamiento: ¿cómo encontrar el talento que necesitas?* Obtenido de Home Blog: <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/tipos-de-reclutamiento/>
- Flóres Ortiz, M. V. (31 de Octubre de 2015). *Las fuentes de reclutamiento del personal*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/las-fuentes-de-reclutamiento-del-personal/>
- Gomez Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2010). *Gestión de recursos humanos- Quinta Edición*. Madrid: Pearson.
- Grados Espinoza, D. A. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal - 4º edición*. México: El Manial Moderno, S.A.
- Guevara Celis, R. M., & Villanueva Cotrina, L. A. (2019). *SELECCIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TIENDAS EXCLUSIVAS S.R.I. EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]*. Repositorio Institucional.

- Iglesias , M. L., & Zanin, M. R. (2017). *RECLUTAMIENTO Y RETENCIÓN DE PERSONAL EN EMPRESA DE SOFTWARE [Tesis de licenciatura, Universidad de la Defensa Nacional: Centro Regional Universitario Córdoba - IUA]*. Repositorio Institucional.
- Jaime, H. (28 de Junio de 2020). *Proceso de reclutamiento: interno y externo*. Obtenido de HOLMESHR: <https://www.holmeshr.com/blog/proceso-de-reclutamiento-interno-y-externo/>
- LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP*. (06 de Octubre de 2010). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- López Barra, S., & Ruiz Otero, E. (2018). *Operaciones administrativas de recursos humanos* . Mc Graw- Hill .
- Manco Cuya, B. S. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016 [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional.
- Mancuzo, G. (26 de Abril de 2022). *Tipos de selección de personal: entrevistas, pruebas y test*. Obtenido de ComparaSoftware Blog: <https://blog.comparasoftware.com/tipos-de-seleccion-de-personal/>
- Nebot López , M. J. (2000). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL: Guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. FC.
- Pérez , O. (02 de Octubre de 2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa>
- Quezada Vélez, K. M. (2017). *Modelo de gestión de talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa Distemca [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]*. *Repositorio digital de la Universidad de Guayaquil* .
- Quintero, D. (16 de Diciembre de 2022). *Fuentes de reclutamiento: dónde buscar talento* . Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.ar/blog/fuente-de-reclutamiento/>
- Quiñoy, L. (26 de Octubre de 2022). *Ventajas y desventajas del reclutamiento interno y externo*. Obtenido de apd: <https://www.apd.es/ventajas-y-desventajas-del-reclutamiento-interno-y-externo/>

- Quiroa, M. (09 de Agosto de 2021). *Tipos de reclutamiento*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-reclutamiento.html>
- R. Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos. Decimoprimer edición*. México: Pearson.
- Reyes Hernandez, J. (04 de Mayo de 2015). *Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos*. Obtenido de Escuela de organización industrial : <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Ribes Giner, G., & Perelló Marín, M. R. (2019). *DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS: Gestión de personas* . España: Universidad Politécnica de València.
- Roa Zambrano, I. G. (2020). *Análisis de los procesos de reclutamiento y selección del personal administrativo de la federación deportiva provincia de Esmeraldas [Tesis de Máster, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas]*. Repositorio Institucional.
- Robbins P., S., & Coulter, M. (2010). *Administración: décima edición* . México: Pearson Educación.
- Siliézar Barrios , M. M. (2010). *Técnicas de reclutamiento y selección de personal: cómo hacer que su reclutamiento funcione*.
- Torres Flórez, D., Velásquez Díaz, J. S., & Hernández González, J. W. (2020). *Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Desarrollo Gerencial [Artículo Científico]* . *Repositorio Institucional*. Colombia.
- Valdéz Márquez, L. S. (2017). *Propuesta del proceso de Reclutamiento y Selección del personal docente, administrativo y auxiliar de servicio de la cuenta particular en la Unidad Educativa San Daniel Comboni [Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister]*. Repositorio Institucional.
- Westreicher, G. (31 de Mayo de 2021). *Reclutamiento externo*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/reclutamiento-externo.html>
- Zaldumbide Egas, A. C. (2016). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA "AUDIO, VIDEO Y COMUNICACIÓN CÍA. LTDA. - ADVICOM" ENFOCADO EN*

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL [Tesis de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz]. Repositorio Institucional.

Apéndice

Tabla 14

Matriz de consistencia

| TEMA | PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGIA |
|---|---|--|----------------------------------|---------------|--|---|
| Gestión de talento humano: reclutamiento y selección del personal en la empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, año 2022 | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿De qué manera se desarrollan los procesos de reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic, provincia de Santa Elena? | Diagnosticar el procedimiento de reclutamiento y selección del personal que emplea la empresa Audioclinic, en función de los elementos que la componen. | Gestión de talento humano | Reclutamiento | *Reclutamiento Interno *Reclutamiento externo *Medios de reclutamiento | Diseño de investigación Bibliográfico Descriptiva De Campo No experimental transversal Cualitativa Cuantitativa Mixto |
| | SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA ¿Cuál es la situación actual de la empresa en relación con el proceso de reclutar y seleccionar personal? ¿Cómo los procesos de reclutamiento y selección del personal identificados en la organización aumentan la productividad? ¿Cuál es el procedimiento de reclutamiento y selección de personal que sigue la organización? | <i>Objetivos específicos</i> *Analizar la situación actual sobre el proceso de admisión de personas que se desarrolla en la empresa Audioclinic. *Identificar los factores que influyen en el subsistema de reclutamiento y selección del personal en la empresa Audioclinic. *Describir que procedimiento utiliza la empresa Audioclinic conforme al proceso de reclutamiento y selección de personal. | | Selección | *Entrevista de selección *Pruebas de selección *Contratación | Método de Investigación Inductivo Analítico Diseño de muestreo Población 15 colaboradores Técnicas de recolección de datos Encuesta Entrevista Guía de entrevista Cuestionario |

Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Guía de entrevista aplicada a la administradora de la
empresa Audioclinic, Provincia de Santa Elena.



Objetivo. - Diagnosticar los procesos de la gestión de talento humano que aplica la institución en relación con el reclutamiento y selección del personal, logrando comprender cuál es el impacto en la productividad de esta.

1. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento y selección de personal que se aplica en la empresa y que factores toma en consideración?
2. En el momento de reclutar al personal ¿Considera usted importante identificar las habilidades y destrezas de los colaboradores para la asignación de tareas y funciones? ¿Por qué?
3. Si se da un reclutamiento interno ¿Considera usted que es beneficioso cubrir la vacante mediante un ascenso de candidatos que pertenecen en la organización? ¿Por qué?
4. Cuando el reclutamiento es externo ¿Cómo determina el perfil del candidato para ocupar el puesto disponible?
5. ¿Qué medios de reclutamiento utiliza la institución para un puesto vacante?
6. Al momento de seleccionar a un nuevo aspirante. ¿Qué tipos de requisitos exige la organización para cubrir la vacante disponible? ¿Por qué?
7. ¿Cuándo se realiza la entrevista de selección de personal, usted como encargada le proporciona la información necesaria al candidato? Especifique que información relevante proporciona.
8. ¿Considera usted que es importante aplicar algún tipo de prueba en el momento que el candidato es seleccionado para el puesto vacante? ¿Por qué?
9. ¿Piensa usted que los procesos de integración del personal deben ir direccionados con el cargo a desempeñar? ¿Por qué?
10. ¿Desde su experiencia que recomienda para reclutar y seleccionar al personal?

Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Audioclinic,
Provincia de Santa Elena**



Objetivo. - La presente encuesta está dirigida para los colaboradores de la empresa Audioclinic de la provincia de Santa Elena con la finalidad de diagnosticar los procesos de la gestión del talento humano que aplica la institución en relación con el reclutamiento y selección del personal, logrando comprender cuál es el impacto en la productividad de la misma.

Esta encuesta es con términos educativos, se guardará total confidencialidad.

Marque con una (x) la casilla según su criterio personal.

DATOS PERSONALES

| | | |
|-------|---------------------|--------------------------|
| Edad: | 18 a 25 años | <input type="checkbox"/> |
| | 26 a 33 años | <input type="checkbox"/> |
| | 34 años hasta 41 | <input type="checkbox"/> |
| | 42 años en adelante | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|---------|---|-----------|--------------------------|
| Género: | 1 | Masculino | <input type="checkbox"/> |
| | 2 | Femenino | <input type="checkbox"/> |
| | 3 | LGBTQ | <input type="checkbox"/> |

- 1. ¿Está usted de acuerdo que en la organización existe un estructurado y eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal?**

| | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 2 | En desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Neutral | <input type="checkbox"/> |
| 4 | De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |

- 2. ¿Durante el proceso de reclutamiento usted se enteró de la vacante disponible por fuente de información?**

| | | |
|---|---------|--------------------------|
| 1 | Interno | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Externo | <input type="checkbox"/> |

- 3. Si su reclutamiento fue interno ¿Cuál fue el medio por donde se dio a conocer sobre la vacante disponible?**

| | | |
|---|------------------------------|--|
| 1 | Folletos informativos | |
| 2 | Correos informativos | |
| 3 | Concurso de ascenso | |
| 4 | A través del propio personal | |
| 5 | Ninguno | |

- 4. Si su reclutamiento fue externo indique ¿Cuál fue el medio donde se enteró sobre la oferta laboral en la empresa?**

| | | |
|---|---------------------------|--|
| 1 | Redes Sociales (Facebook) | |
| 2 | Sitios de reclutamiento | |
| 3 | Sitio web de la empresa | |
| 4 | LinkedIn | |
| 5 | Ninguno | |

- 5. ¿Es importante que la organización utilice los medios de reclutamiento (redes sociales, páginas de empleo, bases de datos, etc) como mecanismos dinámicos para reclutar y seleccionar personal?**

| | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | Sin importancia | |
| 2 | Poco importante | |
| 3 | Moderadamente importante | |
| 4 | Importante | |
| 5 | Muy importante | |

- 6. ¿El proceso de Selección fue transparente y de forma apropiada?**

| | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | |
| 2 | En desacuerdo | |
| 3 | Neutral | |
| 4 | De acuerdo | |
| 5 | Totalmente de acuerdo | |

7. **¿Durante el proceso de entrevista el encargado le informo correctamente sus funciones concernientes al cargo para el cual está aplicando?**

| | | |
|---|--------------------|--|
| 1 | Definitivamente no | |
| 2 | Probablemente no | |
| 3 | Indeciso | |
| 4 | Probablemente si | |
| 5 | Definitivamente si | |

8. **¿Considera usted que durante el proceso de selección la organización debe realizar pruebas y test (psicológicas, de conocimiento o capacidad de personalidad) para probar si el postulante es el adecuado para el puesto de trabajo?**

| | | |
|---|--------------------------|--|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | |
| 2 | En desacuerdo | |
| 3 | Neutral | |
| 4 | De acuerdo | |
| 5 | Totalmente de acuerdo | |

9. **¿Al momento de ser contratado, el encargado le entrego los elementos necesarios para su desarrollo y cargo a desempeñar?**

| | | |
|---|--------------------|--|
| 1 | Definitivamente no | |
| 2 | Probablemente no | |
| 3 | Indeciso | |
| 4 | Probablemente si | |
| 5 | Definitivamente si | |

10. **¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el proceso de reclutamiento y selección de personal que utiliza la empresa?**

| | | |
|---|---------------------|--|
| 1 | Muy insatisfecho/a | |
| 2 | Algo insatisfecho/a | |
| 3 | Indeciso | |
| 4 | Algo satisfecho/a | |
| 5 | Muy satisfecho/a | |

Evidencia de la recolección de datos

Nota. Entrevista a propietaria de la empresa Audioclinic.

Certificado de Validez de instrumento de recolección de datos

Facultad de Ciencias Administrativas
Administración de Empresas

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en el Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Gestión de Talento Humano: Reclutamiento y selección del personal en la Empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, año 2022.”** planteado por la estudiante **Lisbeth Doménica Yagual Suárez**, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta.
2. Entrevista.

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesita recabarse para los fines del tema especificado por el estudiante.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario dé el uso necesario de este documento que más convenga a su interés.

La Libertad, ...enero de 2023

Ing. Divar Castro Loor, MSc.

Docente de la Carrera de Administración de Empresa

UPSE, crece sin límites

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781732 ext 131
www.upse.edu.ec



Solicitud de CARTA AVAL


**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

 Oficio N° 088-JXTU-ADE-2023
 La Libertad, 10 de febrero de 2023

Señora
 Lic. Ramos Gonzalez Marjorie Tatiana
PROPIETARIA Y ADMINISTRADORA
AUDIO CLINIC
 En su despacho. -

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Administración de Empresas, esperando que sus funciones se realicen con el éxito de siempre.

Es grato dirigirme a usted para poner en conocimiento que he recibido solicitud de la señorita Yagual Suarez Lisbeth Domenica, con cédula de ciudadanía N° 2400198392, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; que manifiesta la posibilidad de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular con el tema **"GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA. "AUDIOCLINIC", PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022."**, en la institución que acertadamente usted representa, motivo por el cual respetuosamente elevo mi petición, para que mediante una CARTA AVAL ratifique la aceptación de parte vuestra en brindar las facilidades para el desarrollo del estudio y a su vez autorice para que sea publicado en la página de la UPSE, el resumen del trabajo práctico.

Por la atención que brinde a la presente, anticipo agradecimientos y me suscribo de usted.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
**JOSE XAVIER
 TOMALA**

Lcdo. José Xavier Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
 C.c. Archivo
 JXTU/ss.



J. Tomalá
 Resuirda
 10/02/2023

Carta AVAL de la empresa Audioclinic



Comprometidos con tu bienestar



La Libertad 10 de febrero del 2023

Lic. José Xavier Tomalá Uribe, MSc
Director de la Carrera de Administración de empresas de UPSE

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la empresa Audioclinic, deseándole que siga manteniendo éxitos en la formación de nuevos profesionales.

Mediante este oficio, recibido el 10 de febrero del 2023, en la cual se solicita que se de apertura necesaria a la Srta. **LISBETH DOMÉNICA YAGUAL SUÁREZ**, con cédula de identidad **2400198392**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, para realizar el Trabajo de Integración Curricular denominado **“GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA “AUDIOCLINIC”, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022**. En respuesta al pedido solicitado me permito responderle que su petición **es aceptada** y se le da el aval que necesita para que realice su trabajo de investigación y entregar la información que se necesite siempre y cuando no sean datos sensibles.

Sin ningún otro particular me despido de usted, esperando que la presente contestación sea la que esperaban

Atentamente

..... 

Lic. Ramos González Marjorie Tatiana
Propietaria y Administradora de Audioclinic



Biblioteca General

Formato No. BIB-009
CERTIFICADO ANTIPLAGIO

La Libertad, 17 de Febrero del 2023

003 -TUTOR CAL -2023

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “**Gestión de talento humano: reclutamiento y selección del personal en la empresa “Audioclinic”, provincia de Santa Elena, año 2023**”, elaborado por el(la) estudiante Lisbeth Doménica Yagual Suárez, egresado(a) de la Carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio, luego de haber cumplido con los requerimientos de valoración, el presente proyecto, se encuentra con 5% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente certificado.

Adjunto el reporte de análisis.

Atentamente,

f) _____
Ing. Carola Annabel Alejandro Lindao, MSc
C.I.: 0915229793
DOCENTE TUTOR



Biblioteca General

Formato No. BIB-009 CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Reporte de análisis.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TIC - Lisbeth Yagual

5% Similitudes **1%** Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TIC - LISBETH YAGUAL.docx
ID del documento: cd8f1cf45f95b6d958eb3159ef1ddd2a01a9781
Tamaño del documento original: 293,87 ko
Autor: Lisbeth Doménica Yagual Suárez

Depositante: Lisbeth Doménica Yagual Suárez
Fecha de depósito: 16/2/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 16/2/2023

Número de palabras: 16.053
Número de caracteres: 104.362

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---|-------------|-------------|---|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Marco_CCS.pdf?sequence=1&i... | 2% | | Palabras idénticas : 2% (275 palabras) |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Marco_CCS.pdf?sequence=1&i... | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (79 palabras) |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Reclutamiento y selección del personal y el desempeño lab... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16208 | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (76 palabras) |
| 4 | Documento de otro usuario #fb1910 El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (70 palabras) |
| 5 | view.gencial.ly GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - SEMANA #1 https://view.gencial.ly/60427a167596cc08866dd92/presentation-gestion-del-talento-humano-semana-1 4 fuentes similares | < 1% | | Palabras idénticas : < 1% (61 palabras) |