



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**Diseño de un Manual de Procedimientos para la Contratación de Personal en la Distribuidora “Machala” que se encuentra ubicada en la ciudad del mismo nombre, en la urbanización del Mercado Central.**

**Proyecto Integrador de Grado previo a la obtención del título de Tecnóloga Superior en Administración**

**AUTOR:**

**Ginger Priscila Ulloa Portilla**

**TUTOR:**

**MSc. Noemy Sandoval Ortiz**

**D.M. Quito, 05 de marzo de 2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo es dedicado con todo mi corazón a mis padres, a mi padre Antonio Ulloa el cual fue mi motivación para empezar mi carrera profesional, a mi madre Rocío Portilla que es quien me inspira cada día a esforzarme y dar lo mejor de mí, ella es la persona que siempre vivirá en mi mente y en mi corazón, la que siempre me brindó sus enseñanzas, valores y me acompañó siempre desde mi niñez hasta el último día que me acompañó aquí en la tierra. Es por eso que le dedico todo mi esfuerzo por la presente tesis.

Te Amo Mamá

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme en esta etapa de mi vida y por permitirme cumplir esta meta tan anhelada, a mis padres: Antonio y Rocío, a mis abuelos: Arturo y Jovita, a mi tía Magaly Portilla, a mi prima Jenny Gia y a mis hermanos, que fueron las personas que día a día me motivaron a seguir y me brindaron su apoyo incondicional en los momentos que más necesité.

Agradezco al Instituto, a cada uno de los maestros que me brindaron sus conocimientos y a mi tutora la MSc. Noemy Sandoval que con paciencia y amor supo guiarme.

## **AUTORÍA**

Yo, Ginger Priscila Ulloa Portilla autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Ginger Priscila Ulloa Portilla

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

**MSc. Noemy Sandoval.**  
**Tutora de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

MSc. Noemy Sandoval Ortiz

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La **MSc. Noemy Sandoval** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el Srta. Ginger Priscila Ulloa Portilla por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Srta. Ginger Priscila Ulloa Portilla realizó el trabajo fin de carrera titulado: **Diseño de un Manual de Proceso de Contratación de Personal para la Distribuidora “Machala” que se encuentra ubicada en la ciudad del mismo nombre, en la Urbanización del Mercado Central**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la **MSc. Noemy Sandoval**.

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **MSc. Noemy Sandoval** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Srta. Ulloa Portilla Ginger Priscila, como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **Diseño de un Manual de Proceso de Contratación de Personal para la Distribuidora “Machala” que se encuentra ubicada en la ciudad del mismo nombre, en la Urbanización del Mercado Central**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

**MSc. Noemy Sandoval**

**Ginger Priscila Ulloa Portilla**

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>AUTORÍA</b>	iv
<b>CERTIFICACIÓN</b>	v
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA</b>	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	xi
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	13
<b>1. Nombre del proyecto</b> .....	13
<b>1.1 Marco contextual – Antecedentes</b> .....	13
<b>1.2 Análisis de involucrados</b> .....	15
<b>1.3 Problema de investigación</b> .....	16
<b>1.4 Definición del problema</b> .....	17
<b>1.5 Idea a defender</b> .....	17
<b>1.6 Objetivo de estudio y plan de acción</b> .....	17
<b>1.7 Justificación</b> .....	18
<b>1.8 Objetivos</b> .....	18
<b>1.8.1 Objetivo General</b> .....	18
<b>1.8.2 Objetivos Específicos</b> .....	18
<b>CAPÍTULO II</b>	19
<b>MARCO TEÓRICO</b>	19
<b>2.1 ¿Qué es la Contratación de Personal?</b> .....	19
<b>2.1.1 Importancia de la Contratación de Personal</b> .....	20
<b>2.1.2 Procesos de Selección de Personal</b> .....	20
<b>2.1.3 Ventajas</b> .....	23
<b>2.1.4 Desventajas</b> .....	24
	25
<b>2.2. ¿Qué es un Proceso de Contratación?</b>	25
<b>2.2.1 Consejos para el proceso de contratación de personal</b> .....	25

2.2.2 Dudas frecuentes en la contratación de personal .....	26
2.2.3 Fuentes de contratación de personal .....	27
2.2.4 Clasificación de fuentes externas de contratación de personal .....	27
2.3 Manuales Administrativos de Contratación de Personal .....	28
2.3.1 Beneficios de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal .....	30
2.3.2 Clasificación de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal ....	31
2.3.3 Importancia de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal .....	33
2.3.4 Ventajas del Manual Administrativo y de Contratación de Personal.....	33
2.3.5 Desventajas del Manual Administrativo y de Contratación de Personal .....	34
3.3. Interpretación y diseño de la información .....	34
<b>INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA</b> .....	<b>37</b>
3.1 Antecedentes diagnósticos .....	37
3.2 Indicadores .....	38
3.3 Información primaria .....	39
3.3.1 Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados. ....	39
4.4 Síntesis del capítulo .....	49
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>50</b>
<b>PROPUESTA</b> .....	<b>50</b>
4.1 Tema .....	50
4.2 Datos informativos .....	50
4.3 Antecedentes de la propuesta .....	50
4.4 Justificación .....	50
4.5 Objetivos .....	51
4.6 Análisis de factibilidad .....	52
4.8 Propósito de la campaña .....	52
4.9 Misión de la Distribuidora “Machala” .....	53
4.10 Visión de la Distribuidora “Machala” .....	53
4.11 Matriz FODA .....	53
4.12 Cuadro de actividades .....	58
4.13 Duración de la campaña .....	59
4.14 Recursos a emplear para la capacitación .....	59
4.17 Desarrollo del Proceso de Contratación.....	65

<b>“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE OPERADOR DE LA DISTRIBUIDORA MACHALA”</b> .....	67
<b>AUTORA:</b> .....	67
Ginger Ulloa.....	67
<b>DIRIGIDO A:</b> .....	67
Gerente Propietario y Área de Recurso Humano .....	67
<b>“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE BODEGUERO DE LA DISTRIBUIDORA MACHALA”</b> .....	69
<b>AUTORA:</b> .....	69
Ginger Ulloa.....	69
<b>DIRIGIDO A:</b> .....	69
Gerente Propietario y Área de Recurso Humano .....	69
<b>CAPITULO V</b> .....	71
<b>5.1 Conclusiones</b> .....	71
<b>Referencias</b> .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Análisis de involucrados .....	15
Tabla N° 2 Problema de investigación.....	16
Tabla N° 3 Tabulación 1 .....	40
Tabla N° 4 Tabulación 2 .....	41
Tabla N° 5 Tabulación 3 .....	42
Tabla N° 6 Tabulación 4 .....	43
Tabla N° 7 Tabulación 5 .....	44
Tabla N° 8 Tabulación 6 .....	45
Tabla N° 9 Tabulación 7 .....	46
Tabla N° 10 Tabulación 8 .....	47
Tabla N° 11 Tabulación 9 .....	48
Tabla N° 12 Tabulación 10 .....	49
Tabla N° 13 Matriz FODA .....	54
Tabla N° 14 Matriz de Niveles de Impacto.....	55
Tabla N° 15 Matriz de Temporalidad .....	55
Tabla N° 16 Matriz de Nudos Críticos .....	56
Tabla N° 17 Matriz de Análisis Involucrados.....	57
Tabla N° 18 Cuadro de actividades .....	60
Tabla N° 19 Presupuesto.....	63
Tabla N° 20 Tabulación 11 .....	65
Tabla N° 21 Tabulación 12 .....	66
Tabla N° 22 Tabulación 13 .....	67
Tabla N° 23 Tabulación 14 .....	68
Tabla N° 24 Desarrollo del Proceso de Contratación (Operador) .....	69
Tabla N° 25 Desarrollo del Proceso de Contratación (Bodeguero) .....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Controles de proceso de selección.....	20
Gráfico N°2 Tabulación 1.....	40
Gráfico N°3 Tabulación 2.....	41
Gráfico N°4 Tabulación 3.....	42
Gráfico N°5 Tabulación 4.....	43
Gráfico N°6 Tabulación 5.....	44
Gráfico N°7 Tabulación 6.....	45
Gráfico N°8 Tabulación 7.....	46
Gráfico N°9 Tabulación 8.....	47
Gráfico N°10 Tabulación 9.....	48
Gráfico N°11 Tabulación 10.....	49
Gráfico N°12 Encuesta.....	64
Gráfico N°13 Tabulación 11.....	65
Gráfico N°14 Tabulación 12.....	66
Gráfico N°15 Tabulación 13.....	67
Gráfico N°16 Tabulación 14.....	68
Gráfico N°17 Atención al cliente .....	69
Gráfico N°18 Empleo bodeguero .....	70

**Diseño de un Manual de Procedimientos para la Contratación de Personal en la Distribuidora “Machala” que se encuentra ubicada en la ciudad del mismo nombre en la urbanización del Mercado Central.**

**Ginger Priscila Ulloa Portilla**

D.M. Quito 05 de marzo 2022

**RESUMEN**

En este trabajo se analiza el proceso para contratación de personal en la Distribuidora “Machala”. El tema fue elegido por un análisis realizado a la empresa resaltando que al momento de seleccionar a sus trabajadores no lo hacen de una manera adecuada, evidenciando la necesidad de un Manual de Procedimiento para Contratación de Personal

La contratación de trabajadores dentro de una organización es una etapa decisiva de la dotación de personal que comprende el cálculo de las necesidades de la empresa, la preparación de un modelo de trabajo, la selección de profesionales y la conformación de una reserva de talentos.

Una parte fundamental del proceso de contratación es definir los requisitos adecuados para los candidatos. La base documentada para el desarrollo de estos requisitos es la descripción del puesto de trabajo y el organigrama profesional.

Una buena selección de personal es el factor clave para que una empresa tenga éxito, los trabajadores son los encargados de la mayoría de las tareas que se desarrollan en una organización. Desde la labor más pequeña hasta para el puesto más importante, contar con un personal calificado, alineado a los objetivos y valores de la empresa es vital, porque esto será fundamental en su crecimiento y triunfo en el paso del tiempo.

De esta forma, nace la importancia de contar con una selección de personal capaz de elegir, entre tantos postulantes, a los que mejor se adapten a la necesidad de la empresa, en esta selección de personal, no solo se debe evaluar sus conocimientos y experiencias profesionales, sino también las actitudes, habilidades y valores que se establecen como principios en la organización.

## CAPÍTULO I

### **1. Nombre del proyecto**

“Diseño de un Manual de Procedimientos para la contratación de personal en la Distribuidora Machala ubicada en la ciudad del mismo en el sector de la urbanización del Mercado Central”.

#### **1.1 Marco contextual – Antecedentes**

La distribuidora Machala inició sus actividades en el año 2004 a cargo del Sr. Franklin Gia y su esposa Magaly Portilla en la ciudad de Lago Agrio. Antes de plasmar este negocio, el propietario y su esposa recorrían en un triciclo vendiendo todos sus artículos, también viajaban a otras ciudades para ir comprobando en cuál de ellas le iba mejor en la venta de sus artículos. Al ir pasando los días decidieron arrendar un puestito dentro del mercado entonces como sus ventas fueron mejorando y vio la necesidad de cada una de las personas dándose cuenta que les iba ir muy bien poniéndose un local y se arriesgaron a poner un negocio.

Fue uno de los primeros emprendimientos que vendían todo ese tipo de mercancía (artículos de bazar) al ver que sus ventas fueron buenas decidieron abrir una línea en la ciudad de Machala, así mismo resultó muy bueno, se hicieron muy conocidos y muchas personas acudían a comprar; luego al pasar unos años decidieron desocupar el local de Lago Agrio para solo quedarse con el de Machala, en ese tiempo no había el tipo de tecnología de ahora para hacer cualquier tipo de publicidad mediante una red social de una manera más rápida ya que todas las personas tenemos acceso a Internet .

Hoy en día el emprendimiento solo funciona en Machala, uno de los principales motivos por los cuales tiene mucha clientela es que venden artículos con precios económicos, pero de buena calidad, que están al alcance del bolsillo del cliente, tiene mucha variedad de productos para los diferentes gustos de las personas. Algo que si falla ahí es que no capacitan a los empleados para que mediante esto ellos puedan tener los conocimientos necesarios para saber cómo tratar al comprador para así llamar la

atención del cliente y hacerlo volver y que en otro momento visite la empresa o se sienta en la necesidad de comentar a otras personas, recomendándonos ya sea por los artículos que obtenemos de muy buena calidad o por el trato que le dan a cada uno de los clientes.

La distribuidora Machala desde que comenzó sus actividades tuvo una mala administración, nunca dividió los diferentes departamentos como otras empresas, no capacitaban a los empleados y más cosas que conllevan a una mala administración por el motivo de que los propietarios no tenían los conocimientos necesarios, jamás ordenaron a la empresa, no contrataron a una persona especializada para que les guíe y es por esta razón que en la distribuidora no se lleva un orden en cada proceso que se realiza.

Hasta el día de hoy no han hecho nada por arreglar este tipo de inconveniente, cada día tienen diferentes tipos de problemas y es por eso que este proyecto pretende implementar un Manual de Procedimiento para Contratación de Personal para que se puedan guiar y este sea de ayuda para la empresa y ya no siempre tengan problemas por la misma razón.

Una buena selección de personal en cualquier empresa es de mucha importancia ya que ayuda a llevar un orden adecuado en cada proceso que se realiza, esto hace ver de una manera diferente a la empresa porque ya todo va a ser diferente, los procesos se manejan por los diferentes departamentos que existan, se les crea una página en las redes sociales para que así sea más conocida, obtenga más visitas y ventas.

Y por este tipo de ventajas es que esta empresa espera cada día ir avanzando en todos los aspectos necesarios posibles y así ir adaptándose a los diferentes cambios que existen para ya ser una empresa muy ordenada.

## 1.2 Análisis de involucrados

Análisis de involucrados	Intereses en la investigación	Problemas percibidos	Recursos y mandatos (recursos que aporten y mandatos son leyes, normas a seguir)
<b>Clientes</b>	Incrementar capacitaciones al personal ya que ellos no fueron contratados de una manera adecuada.	Inexistencia de personas capacitadas brindando atención al cliente.	La realización de una capacitación al personal que labora en la empresa para que tengan los conocimientos necesarios de cómo tratar al cliente.
<b>Propietario</b>	Diseño de un Manual de Procedimiento para Contratación de Personal el cual le sirva de guía al propietario de la empresa y lo ponga en práctica en la misma.	Desorden persistente en el área de recursos humanos debido a la falta de conocimientos que sirva de base para encaminar al propietario.	Mediante el Manual de Procedimiento al momento de seleccionar el personal, con el perfil indicado por la empresa.

Tabla 1 Ulloa, G, (2022), *Análisis de involucrados*. Lago Agrio

### 1.3 Problema de investigación

La problemática planteada orienta a la formulación del siguiente problema:

¿Cómo mejorar la Contratación de personal en la cadena de distribución de la Distribuidora Machala de la Ciudad de Machala?

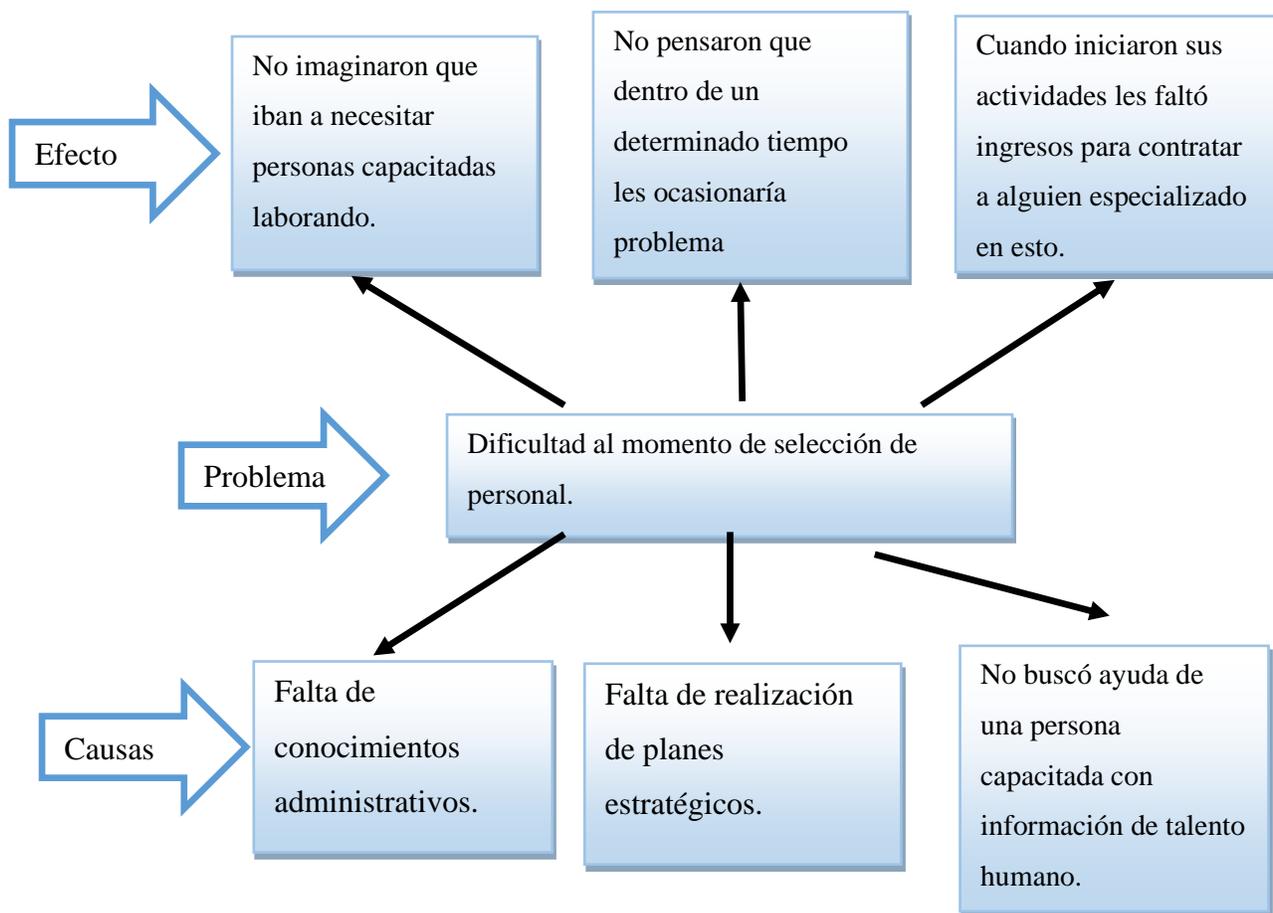


Tabla 2 Ulloa, G. (2022). Problema de Investigación. Lago Agrio.

#### **1.4 Definición del problema**

En la distribuidora Machala el mayor problema es que nunca ha existido un orden al momento de seleccionar al personal, no se lleva a cabo el determinado proceso y todo esto por la falta de un Manual de Procedimientos para Contratación de Personal.

#### **1.5 Idea a defender**

Por medio de la elaboración de un Manual de Procedimientos para Contratación del personal se pretende guiar en cada uno de los procesos que se realizan en el área de Talento Humano de la empresa ayudando así que sea una compañía más ordenada y se presente como una organización completa con sus respectivos procedimientos.

#### **1.6 Objetivo de estudio y plan de acción**

##### **Objetivo de estudio**

La ejecución de un Manual de Procedimiento para Contratación de Personal, ayudando así a que se lleve un orden en la administración de la Distribuidora “Machala” ubicada en la ciudad del mismo nombre.

##### **Campo de acción**

Realizado en la ciudad de Machala por el sector de la urbanización del mercado donde se encuentra ubicada la Distribuidora Machala, donde existen otros locales que se dedican a la venta de lo mismo.

La ventaja que tiene la distribuidora es que el propietario realiza sus propias compras para surtirse, no necesita de proveedores ni comprar en otros almacenes al contrario es él quien vende a los dueños de los otros locales los artículos y por eso cuenta con los precios más económicos, variedad de artículos, se adapta a los nuevos cambios del mercado resultando que personas de todos los sectores acudan con frecuencia a este local. El único problema es el proceso de contratación.

Mediante la elaboración de un Manual de Procedimientos de Contratación se busca guiar a la empresa a llevar un orden dentro del área de Talento Humano, para que exista un mejor manejo dentro de los procesos que se realicen en la empresa.

## **1.7 Justificación**

Viendo las diversas problemáticas que la distribuidora Machala enfrenta dentro de esta área, se estudió una manera de arreglar el problema, esperando resolver y que pueda ayudar a ordenar los procesos en el negocio.

Para solventar esta dificultad, se propone la implementación de un Manual de Procedimientos de Contratación de Personal que permita llevar un mejor manejo dentro de cada uno de los procesos, por medio de las estrategias que brinde este manual, se debe examinar y adaptar de una manera que no vaya a afectar a la empresa.

Una vez aplicado en servicio el Manual de Procedimiento para Contratación de Personal, se pretende que en poco tiempo la distribuidora Machala sea ya una empresa organizada sin problema en el área de Talento Humano, y con una mejoría en los procesos que se llevan a cabo dentro de ella.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo General**

Diseñar un Manual de Procedimientos para la Contratación de Personal garantizando un proceso organizado, transparente y justo que pueda ayudar a la Distribuidora “Machala” a seleccionar su talento humano con miras a desarrollar la empresa a corto plazo.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

- Valorar el estado actual del proceso de contratación que determine la problemática y la posible solución; adaptando métodos, técnicas e instrumentos de investigación
- Sustentar teórica y técnicamente los temas y subtemas de la contratación de personal y sus procedimientos.
- Definir los indicadores que determinen la mejor opción de contratación.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ¿Qué es la Contratación de Personal?

Es un proceso en el que se debe llevar un orden para la contratación de una persona con los requisitos solicitados por la empresa. Según (EUROINNOVA, s.f.):

La contratación de personal comprende la última fase de reclutamiento y selección, consiste en la formalización de la entrada del candidato como nuevo trabajador. Por lo tanto, esta etapa es donde se debe realizar toda la documentación legal y el candidato debe leer los ajustes legales y decidir si firmar el contrato. No solo es importante tener en cuenta los aspectos legales, también existen otros factores como la negociación sobre el contrato de trabajo en sí. De este modo, se puede llegar a un acuerdo que beneficie tanto al empleado como al empleador. Además, es importante que el candidato cumpla con las normas de la selección y haya culminado con éxito todas las etapas que la comprenden. De este modo, el reclutador puede determinar si el perfil profesional se adapta al requerido por la empresa.

La selección de personal es la parte ultima en el proceso de contratación, aquí es donde el postulante acepta brindar sus servicios a la empresa. Es decir, este proceso debe realizarse de manera transparente, donde el nuevo empleado verifique la información y sea el quien decida firmar el contrato.



Gráfico 1 Controles de un proceso de selección. (2018). Recuperado de:  
<https://www.auditool.org/herramientas/biblioteca-de-controles/6185-controles-generales-de-un-proceso-de-seleccion-y-contratacion-de-personal>

### **2.1.1 Importancia de la Contratación de Personal**

El proceso de reclutamiento y selección puede ser una tarea tediosa. Sin embargo, siguiendo los procesos o reglas de contratación y selección correctos, la rotación de empleados puede reducirse en gran medida, ayudándole a seleccionar candidatos que no solo tengan las habilidades necesarias para completar el trabajo, sino que también complementen los valores de la sede corporativa.

“El objetivo principal del proceso de selección de personal es garantizar un proceso de contratación organizado, transparente y justo que pueda ayudar al personal de recursos humanos a poner a las personas indicadas en las oficinas de la empresa.” (Perez, 2019)

El proceso de reclutamiento es de vital importancia para una empresa, aunque sea algo aburridor, pero mediante este desarrollo se puede seleccionar a una persona con las características necesarias para el puesto vacante que exista en el negocio.

### **2.1.2 Procesos de Selección de Personal**

Según Pérez, existen diferentes tipos de procesos de selección, todos ellos de diferente naturaleza. Es posible identificar 10 fases importantes que construyen un proceso de selección efectivo.

**Identificación de las necesidades:** Sin ningún tipo de discusión, el primer paso en el proceso de selección es definir las necesidades. Pérez afirma que cualquier actividad de búsqueda de candidatos o talento está directamente relacionada con la necesidad de cobertura o refuerzo en las distintas actividades o procesos de negocio de una empresa. Las necesidades pueden ser de diferentes condiciones: puntuales, permanentes, temporales, futuras... Por ello, el departamento de Recursos Humanos tiene que realizar un trabajo activo y periódico para identificar las necesidades de cada momento.

**Búsqueda de candidatos:** Una vez identificadas las necesidades y en base a un perfil de candidato ideal para cada necesidad, llega el momento de buscar candidatos. Pérez manifiesta que, en esta etapa, las empresas pueden optar por el método tradicional, muchas veces asociado a la publicación de ofertas. También puedes optar por métodos más innovadores por los que las empresas salen a conocer candidatos, a través de las nuevas tendencias de captación (gamificación, redes sociales, etc.). El objetivo final es disponer de una lista de candidatos que se ajusten perfectamente al perfil de candidato buscado para cada necesidad identificada.

**Preselección:** Es entonces cuando los profesionales de RR.HH. deben cribar a los candidatos inicialmente en base a una valoración técnica de varios conceptos (habilidades, experiencia, etc.), sin olvidar nunca la idoneidad del candidato para el puesto, juegos y necesidades. Tengamos en cuenta que no solo es interesante contar con un profesional bien calificado, sino que mirar las llamadas "*Soft Skills*" es tan importante como cualquier otra evaluación.

**Prueba:** Pérez describe que las pruebas de candidatos son una forma de verificar el perfil de investigación de un candidato seleccionado, estas pruebas pueden variar según el puesto a cubrir, ya que las habilidades requeridas también varían. Por extraño que parezca, este no suele ser un paso que se tome normalmente porque el tiempo del proceso de selección se alarga.

**Entrevista:** La entrevista es sin duda la etapa más importante del proceso de selección. Pérez plantea que la empresa y el candidato se encontrarán cara a cara y cada respuesta y gesto cuenta.

Antes de entrevistar, los profesionales de RR.HH. deben estar bien formados en las nuevas tendencias de contratación como la Programación Neurolingüística, que puede aportar recursos y herramientas para saber comunicarse y conocer al comunicador más próximo.

**Valoración y toma de decisiones:** Pérez sostiene que después de las etapas desde la búsqueda de candidatos hasta la entrevista final, aún es el momento de la toma de decisiones, esta parte es muy complicada, ya que se decidirá el futuro de la empresa.

Con todo, esta es una de las etapas más complicadas de todo el proceso de selección. El candidato ideal debe cubrir efectivamente las necesidades del puesto o actividad solicitada.

**Contratación:**

Pérez expresa que, durante la fase de selección, el candidato es informado de la decisión y se hacen efectivas todas las acciones de información contractual, legal y filosófica. Esta es una buena oportunidad para confirmar el éxito de la selección del mencionado candidato, observando su actitud. Por otro lado, es imprescindible que el candidato lea el contrato y acepte todas las condiciones.

**Formación:** Pérez alude que, según el perfil del candidato seleccionado, la formación es primordial. Tanto las propias del trabajo a realizar como las que apuntan a la futura estrategia empresarial.

**Seguimiento:** La etapa final del proceso de selección es el seguimiento del candidato. El propósito del seguimiento es conocer el desempeño y la adaptación del candidato y obtener comentarios valiosos del candidato.

Pérez afirma que el proceso de selección es una de las estrategias comerciales más importantes e influyentes de una empresa, cuyo éxito dependerá de su rigor y eficacia.

Estas etapas son ideales para procesos de selección para que los resultados sean los deseados por la empresa, obteniendo una ventaja de desempeño.

Hay distintos tipos de selección, pero entre todos ellas sobresalen 10 que son;

Por necesidad en la que se definen las necesidades y se prioriza las condiciones, por búsqueda en la que candidatos son buscados una vez encontrado la necesidad, por preselección en la que se criba a los candidatos, luego viene por prueba donde se verifica cada perfil, por entrevista que es la parte más importante, por valoración y toma de decisiones, este proceso es complicado pues decidirán el futuro de la empresa, luego viene por contratación donde se da a conocer al candidato electo, está por incorporación donde se es informado e integrado, por formación seguimiento son las últimas etapas de este proceso donde se observa el desempeño del seleccionado.

### **2.1.3 Ventajas**

Como consecuencia de los pasos a seguir en la contratación externa de un candidato, según (HUMAN CAPITAL, 2021) el reclutamiento suele ser más largo y caro al tener que invertir en recursos para atraer a los profesionales del mercado. No obstante, las ventajas de este modelo selectivo hablan por sí solas:

- Mayor disponibilidad de candidatos, esto da una mayor probabilidad de encontrar el ideal. Además, ahora hay muchos profesionales que buscan nuevas oportunidades en el mercado.
- Recopilación de datos sobre profesionales capacitados para construir un historial de selección. Así, es posible almacenar el historial para futuros procesos de selección y optimizar el tiempo.
- Integración de nuevos talentos. Los empleados que ingresan a la empresa pueden aportar nuevas visiones del mercado laboral y sugerir mejoras que no siempre son percibidas por quienes conocen el modelo de actuación interno.
- Creación de una relación con el mercado de trabajo, facilita el seguimiento de las nuevas tendencias en el campo y la visibilidad de qué tipo de profesionales operan en.

- Profesionales competitivos, permite a la empresa mantenerse por delante de la competencia, mediante la contratación de los mejores profesionales del mercado.
- Creación de un equipo diversificado, con profesionales de diferentes perfiles y trabajando juntos para alcanzar todos los objetivos de la organización.

Después de revisar estos aspectos podemos ver que las ventajas son importantes ya que facilitan el proceso de selección de personal.

#### **2.1.4 Desventajas**

(HUMAN CAPITAL, 2021) alude que aún con todos los beneficios que aporta el reclutamiento externo a una compañía, no dejan de existir ciertos inconvenientes que la empresa debe asumir para evitar contratiempos:

- Requiere una gran inversión de tiempo, ya que no siempre es fácil encontrar al candidato ideal que busca la empresa
- Requiere una importante inversión económica, ya que, como se explicó anteriormente, es necesario crear una serie específica de anuncios o llamar a una empresa dedicada a la contratación externa.
- Puede generar conflictos con los empleados contratados, en cuyo caso, los empleados de un determinado rubro pueden ser amenazados o menospreciados al momento de contratar nuevos empleados.
- El riesgo de contratar a alguien que no conoces, a pesar de un buen sistema de selección, es siempre un profesional cuyo estilo de trabajo no es muy conocido a pesar de haber visto su carrera profesional, y una persona esperada no sabe cómo va a adaptar.

Así como vimos anteriormente sobre las ventajas de este procedimiento debemos recalcar que también cuenta con grandes desventajas por tal motivo que esto nos ayuda a darnos cuenta el problema que conlleva al realizar este proceso.

## **2.2. ¿Qué es un Proceso de Contratación?**

El proceso de contratación como tal no es excesivamente complejo. Más que el proceso lo importante son los momentos previos. Es decir, el proceso de reclutamiento y selección.

Si estos procesos previos se han realizado bien y las políticas de la compañía están claras, este proceso es sencillo. El problema estaría cuando alguno de estos elementos falla.

Por ejemplo, como manifiesta (Bizneo, 2021) cuando la descripción del puesto o la redacción de la oferta está mal hecha y el candidato no esperaba lo que ahora se le propone o cuando no hay un salario establecido. Esto no tiene porqué deberse a un fallo, también puede deberse a la flexibilidad que incorpore la empresa en estos procesos.

Este proceso no es espinoso, pero debe tomarse muy en cuenta que las propuestas deban estar muy bien realizadas y claras para que no afecte a la empresa y a los candidatos.

### **2.2.1 Consejos para el proceso de contratación de personal**

En ese caso como lo plantea es necesario negociar y hay que tener en cuenta algunos aspectos para el proceso de contratación de personal: (Bizneo, 2021)

No se pueden proporcionar cualquier salario o beneficios. Hablando antes de especificar qué sugerir y no.

Contrato seleccionado. Si habla de un perfil calificado, con experiencia y / o difícil de encontrar, se debe proporcionar algo bueno para atraer su atención.

Debe recordar lo que sucedió durante el proceso de selección. Muchas veces, debe responder algunas preguntas para los candidatos o para aclarar ciertos factores. Obviamente, si has prometido algo, no puedes fallar. Para esto, es necesario tener formas de comunicación entre procesos y actividades de registro.

Estudia el valor de este trabajo en el mercado. Hay personas mínimas que no se pueden descargar y no se recomiendan máximo.

Lo más óptimo es hablar sobre los salarios antes de terminar el proceso de selección. Resuelva las dudas del candidato y aclare las cosas para ahorrar tiempo.

En todo proceso de selección lo mejor es promocionar la empresa, las oportunidades que ofrece o los beneficios que ofrece. Es la mejor herramienta comercial.

El proceso de contratación de personal debe ser llamativo para que sea atractivo para los candidatos, pero tampoco debemos caer en propuestas relleno, se debe cumplir con lo prometido.

### **2.2.2 Dudas frecuentes en la contratación de personal**

Tras el proceso de selección de personal y entrevista, se lleva a cabo el proceso de contratación. Una de las funciones del Departamento de Recursos Humanos. La responsabilidad es mayor, lo que puede generar algunas dudas.

¿Quién puede firmar un contrato de trabajo?

- La persona electa debe ser mayor de edad - mayor de 18 años
- Menores de 18 años han sido legalmente libres
- Mayores de 16 años y menores de 18 años con consentimiento de los padres o tutores legales.

Suelen surgir muchas dudas durante el proceso que deben ser resueltas con calma y claridad

### 2.2.3 Fuentes de contratación de personal

Existen dos tipos de fuentes de contratación según (Bizneo, 2021): internas, de los empleados de la propia organización, y externas, del entorno exterior.

Las **fuentes internas** son las más habituales, ya que los recursos de la empresa son limitados y, aunque se cubra una vacante internamente, el puesto del empleado que ocupó la primera vacante queda disponible.

Las **fuentes externas** pueden dividirse a grandes rasgos en dos clases: de bajo coste y de alto coste. Entre las fuentes de bajo coste se encuentran, por ejemplo, las agencias públicas de empleo y los contactos con las instituciones de enseñanza superior. Entre las fuentes costosas se encuentran, por ejemplo, las agencias de contratación, las publicaciones de los medios de comunicación (medios impresos, radio, televisión).

Existen dos tipos de fuentes que son la interna y externa, la interna es más popular al tener recursos limitados mientras que la externa se divide en bajo y alto coste.

### 2.2.4 Clasificación de fuentes externas de contratación de personal

También existen, según manifiesta Bizneo (2021), fuentes externas de posibles candidatos, cuyo uso puede ser gratuito para la organización. En primer lugar, se trata de portales de Internet gratuitos dedicados a la publicación de vacantes y currículos de los demandantes de empleo. Los tipos de fuentes externas son los siguientes:

- **Contratación de candidatos para un puesto vacante a través de recomendaciones de conocidos y familiares que trabajan en la empresa.** Este método es bastante eficaz y es habitual en las organizaciones pequeñas. No obstante, este método tiene un grave inconveniente asociado al riesgo de contratar a un especialista no cualificado.

- **Los candidatos autónomos son personas que buscan trabajo** por sí mismas sin ponerse en contacto con las agencias y servicios de empleo: son ellos quienes llaman a la organización, envían sus currículos, etc. Los candidatos autónomos se dirigen a la organización en la que les gustaría trabajar, que suele estar asociada a su puesto de liderazgo en el mercado.
- **Publicidad en los medios de comunicación.** La técnica de contratación más habitual es la publicación de un anuncio en los medios de comunicación sobre una vacante de empleo en la organización. En este caso, el solicitante deberá dirigirse directamente al servicio de personal de la organización empleadora.
- **Contactos con instituciones educativas.** Hay organizaciones grandes se enfocan en la contratación de graduados universitarios sin experiencia laboral. Los empresarios hacen presentaciones en universidades especializadas y participan en ferias de empleo. La contratación de egresados está relacionada con competencias personales, como la planificación, el análisis, la motivación personal, etc.
- **Servicios públicos de empleo (bolsas de trabajo).** La mayoría de los gobiernos promueven el empleo mediante la creación de organismos especiales que se ocupan de la búsqueda de trabajo para los desempleados. Las bases de datos se crean para proporcionar información sobre los solicitantes de empleo (sus currículos, sus cualificaciones, el puesto que les interesa).
- **Agencias de contratación.** La contratación de personal se ha convertido en una industria en crecimiento en los últimos años. Cada agencia tiene su propia base de datos y busca los candidatos en base a las necesidades de sus clientes, los empresarios.

Estas son las 6 fuentes externas más importantes que se recalcan, cada una de ellas expresa de manera diferentes los anuncios de las nuevas vacantes y la información necesaria que debe tener cada currículum.

### 2.3 Manuales Administrativos de Contratación de Personal

Los manuales administrativos como menciona (Unidad de Apoyo para el Aprendizaje, s.f.) son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones procedimientos y la forma en la que la empresa se encuentra organizada.

Los Manuales Administrativos representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, lo que hace que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con que tipos de manuales se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.

Son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

### **2.3.1 Beneficios de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal**

Los manuales, como plantea (Unidad de Apoyo para el Aprendizaje, s.f.) tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma, por lo que son muy ventajosos cuando se los aplica. Los beneficios del Manual Administrativo y de Contratación de Personal son:

- Fijan las políticas y establecen los sistemas administrativos de la organización
- Facilitan la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la organización
- Definen las funciones y responsabilidades de cada unidad administrativa
- Aseguran y facilitan al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo y la eficiencia y calidad esperada en los servicios
- Permiten el ahorro de tiempos y esfuerzos de los funcionarios, evitando funciones de control y supervisión innecesarias
- Evitan desperdicios de recursos humanos y materiales
- Reducen los costos como consecuencia del incremento de la eficiencia en general

- Facilitan la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones
- Constituyen una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos
- Sirven de base para el adiestramiento y capacitación del personal
- Comprenden el plan de organización por parte de todos sus integrantes, así como de sus propios papeles y relaciones pertinentes
- Regulan el estudio, aprobación y publicación de las modificaciones y cambios que se realicen dentro de la organización en general o alguno de sus elementos componentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.
- Delimitan claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales.

### **2.3.2 Clasificación de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal**

(Unidad de Apoyo para el Aprendizaje, s.f.) manifiesta que los manuales se pueden dividir en generales y específicos. General muchas veces contienen información que es aplicable a todos los miembros de la organización, y los específicos aquellos cuyo contenido es directamente específico de un área o proceso o función específica. Sin restar importancia a la variedad de manuales de gobierno que existen en las empresas, para efectos de este artículo nos centraremos en tres tipos de libros de texto que más contribuyen a la comprensión de los principales temas de investigación:

- Por su naturaleza
- Por su área de aplicación
- Por su contenido
- Por su ámbito

Micro administrativos: Contiene información sobre la empresa o una de sus áreas.

Macro administrativos: Se utiliza para información con más de una empresa.

Meso administrativos: Contienen información de una o más organizaciones de la industria.

- **Por su área de aplicación**

El origen de este tipo de manual administrativo se debe a que las empresas pequeñas y medianas tienen una estructura organizacional pequeña, es decir, no existe una gran cantidad de niveles o campos y su número de puestos no está especializado de estas empresas no está muy extendido. Sin embargo, a medida que la empresa crece, la cantidad de puestos y áreas de especialización complican el uso de un libro de texto, por lo que, en lugar de un libro de texto para toda la empresa, está escrito por región; es decir, cada folleto contiene información sobre un área específica de la empresa.

- **Por su contenido**

El tamaño de la empresa, la naturaleza de su función y su complejidad dictan la especialización y número de manuales, por lo que es posible que una empresa pequeña pueda incluir su información en el manual de organización y procedimientos, pero como la estructura de la empresa y sus funciones evolucionan, el número y la naturaleza se vuelven más complejos y es necesario desarrollar manuales especializados, no solo de organización y procedimientos, sino también manuales de acogida, tablas, esquemas, ubicaciones, incluso claves. Así encontraremos el manual de organización, carta de bienvenida, organigrama, ubicación, proceso, calidad, y más.

- **Por su ámbito**

Se clasifican de la siguiente manera:

Manuales generales: Proporciona información global sobre la empresa.

Manuales Específicos: Proporciona información detallada de la empresa o de una de sus áreas.

El manual de organización se divide en manual general y manual específico. La información general es información que contiene información estructurada y sobre toda

la estructura de la organización. Los manuales específicos de la organización, por otro lado, contienen información estructurada y estructurada sobre la estructura de las áreas individuales de la organización.

Los manuales administrativos se clasifican en generales y específicos, los generales como su nombre lo indica están dedicados a toda la empresa mientras que el específico va directamente al departamento donde se lo establece.

### **2.3.3 Importancia de los Manuales Administrativos y de Contratación de Personal**

“Es importante que cuente con manuales administrativos, ya que ayudan a informar y orientar la conducta de los integrantes de tu empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos trazados.”

Estos manuales cubren las normas legales, reglamentarias y administrativas que han evolucionado con el tiempo y cómo se relacionan con las funciones, los procedimientos y la organización de la empresa.

El Manual Administrativo es una guía muy útil y práctica para lograr un gobierno efectivo, ya que es una ayuda organizativa y de comunicación que contiene información estructurada y sistemática, en la que se definen claramente los objetivos, las normas, las políticas y los procedimientos de la empresa.

### **2.3.4 Ventajas del Manual Administrativo y de Contratación de Personal**

Un manual según plantea (León, 2019) es un documento elaborado sistemáticamente que describe las actividades a realizar por los miembros de la organización y cómo las realizarán en conjunto o individualmente. Su propósito principal es educar a los empleados sobre funciones, relaciones, procedimientos, políticas, metas, estándares, etc. para mejorar la eficiencia del trabajo. Las ventajas son:

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a establecer objetivos, políticas, procedimiento, funciones, normas, etc.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

El manual administrativo explica los procesos que se deben llevar a cabo dentro de una empresa. Mediante el manual se evita diferente problemática, ya que consta de diferentes ventajas.

### **2.3.5 Desventajas del Manual Administrativo y de Contratación de Personal**

De acuerdo a (León, 2019) las desventajas son:

- Si se elaboran en forma deficiente se producen serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producirlos y actualizarlos puede ser alto.
- Si no se les actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Se limitan a los aspectos formales de la organización y dejan de lado los informales, que también son muy importantes.
- Si se sintetizan demasiados pierden su utilidad; pero si abundan en detalles puede volverse complicados.

### **3.3. Interpretación y diseño de la información**

La fase de Diseño e Interpretación de la Información no es más que dar forma a la información preparada de acuerdo con las pautas y especificaciones de los responsables de su elaboración. Según menciona (Efiempresa, 2018):

Análisis y diseño de sistemas de información es el proceso mediante el cual se interpreta información recolectada con el objeto de definir el problema que causa resultados no deseados en la gestión de la empresa, mediante la Evaluación de los

requerimientos funcionales producto de la participación de los usuarios finales, el analista de sistemas y el ejecutivo del proyecto, a los fines de obtener soluciones y alternativas factibles que sirvan de insumo para el diseño del sistema de Información.

Es decir, la interpretación significa el análisis de todos los datos recopilados, su relevancia y contribución al desarrollo del manual, siempre que no agregue ningún valor al usuario. Para uso inmediato, quizás no sea necesario incluir la mayor parte de la información en el documento. pero también se puede especificar. Todavía faltan algunos otros datos y se requiere una segunda fase de recopilación de datos.

En esta etapa se comparan los resultados de la información recolectada oralmente con la información de las respuestas de la encuesta y la información observada en la primera etapa. Es muy importante depurar y completar la información, para no redactar documentos administrativos que se desvíen de la realidad, es importante que toda la información sea confirmada por el interlocutor y aprobada por los superiores aprobada en tiempo de diseño. El propósito del manual es plasmar la información en un esquema para compartir el contenido del documento.

- **Elaboración del manual**

El Manual de Procedimientos como nos dice (Saldarriaga, 2021) es un documento que contiene información sobre cómo se trabaja en una organización, lo que permite crear un flujo de trabajo consistente mediante la estandarización de los procesos.

El desarrollo del manual es el paso más simple pero laborioso del método, y su propósito es producir el documento final siguiendo instrucciones claras y uniformes, utilizando un lenguaje que sea fácil de entender para los usuarios, que puedan comprender de inmediato y aplicar completamente el material de las organizaciones en todos los niveles. Se deben evitar los términos técnicos exagerados, a menos que se trate de un manual para una tarea de ingeniería específica. Al escribir un libro de texto, es importante incluir conclusiones y recomendaciones que ayuden a aclarar su contenido.

- **Aprobación y actualización del manual**

La etapa de aceptación del libro de texto, cuales quiera que sean sus objetivos específicos, es extremadamente importante para usar y promover adecuadamente. cultura en toda la organización.

Menciona (School, 2021) que al igual que la preparación manual, implica una serie sistemática de pasos para garantizar la validez y la relevancia adecuada de una actualización. Es un: plan de trabajo: significa revisar intervenciones o diferentes factores relevantes para el área a actualizar. Investigue la adopción de tecnología: con lo anterior en su lugar, debe usar herramientas, procedimientos y herramientas para determinar el impacto real de su actualización en sus áreas y áreas comerciales. Análisis y Decisión: Después de evaluar cuidadosamente los resultados, la gerencia procederá a tomar una decisión. Evaluación: Presentar su Evaluación de Impacto Preparación final para su implementación. Actualizaciones: Las actualizaciones se realizan y distribuyen en sus respectivas regiones. El responsable de la aprobación del manual puede ser el Gerente General, Gerente de sucursal, departamento y/o comité específico para tal fin, etc. No importa quién aprueba, lo que importa es que se haga a través de un mecanismo formal. entonces el manual puede ser utilizado y respetado por todos los miembros de la organización.

Si estos manuales no se aprueban e implementan formalmente, su preparación será un trabajo innecesario, que requerirá un esfuerzo y un gasto considerables. Cualquier modificación y/o ampliación del contenido del manual deberá ser realizada por el redactor y editor y aprobada por la autoridad competente para la vigencia y respaldo necesarios. Las modificaciones realizadas individualmente y no comunicadas formalmente podrán ser consideradas no válidas y podrán ser ignoradas por los responsables de la realización de actividades dentro de la organización.

## **CAPÍTULO III**

### **INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA**

#### **3.1 Antecedentes diagnósticos**

La Distribuidora “Machala” nació ya hace varios años en la ciudad de Lago Agrio. Antes de plasmar este negocio, el propietario recorría en un triciclo todos sus artículos también viajaba a otras ciudades para ir comprobando en cuál de ellas le iba mejor en la venta de su mercadería. Al ir pasando los días decidieron coger un puestito dentro del mercado. Entonces como sus ventas fueron mejorando y vio la necesidad de cada una de las personas dándose cuenta que le iba a ir muy bien poniéndose un local, en el año 2004 prestó sus servicios arrendando un local y le fue muy bien, era uno de los primeros emprendimientos que vendían todo ese tipo de artículos al ver que en sus ventas le fue muy bien decidieron abrir una línea en la ciudad de Machala. Asimismo, resultó muy bueno se hicieron muy conocidos y muchas personas acudían a comprar; luego al pasar unos años decidieron desocupar el local de Lago Agrio para solo quedarse con el de Machala.

La Distribuidora “Machala” presta sus servicios en la Provincia de El Oro, ciudad de Machala ubicada en las calles Páez y Boyacá, encabezada por el Sr. Franklin Gia y su esposa Magali Portilla que son quienes llevan a cabo las actividades comerciales de la Distribuidora.

En el tiempo que empezaron sus actividades comerciales no había la tecnología de ahora para mediante herramientas de marketing realizar cualquier tipo de publicidad ya que todas las personas podían tener un acceso más rápido y en las cuales se podían empapar de conocimientos acerca de la Distribuidora.

El principal problema de la empresa que ha tenido desde el primer día hasta ahora es la mala administración en el área de Talento Humano y es en el cual este trabajado está inspirado.

Es una empresa pequeña, natural y formal conformada por el Gerente Franklin Gia, su esposa Magaly Portilla que es la encargada de caja, un operador y un bodeguero, esta se dedica a la venta de artículos de bazar, bisutería y en general (por mayor y menor). Su motivación para cada día seguir avanzando es ser una empresa muy ordenada con todos los procesos administrativos, llevando un seguimiento de cada procedimiento que se realice dentro de ella.

### **3.2 Indicadores**

Para la comprobación de este proceso de contratación se llevó a cabo una investigación cualitativa y cuantitativa mediante encuestas, de las cuales la mayoría de los resultados fueron buenos, las encuestas fueron realizadas de manera digital, se enviaron mediante las redes sociales sin causar ningún tipo de molestia al encuestado; se realizó 10 encuestas, estas fueron dedicadas a los nuevos postulantes a un puesto de trabajo en la Distribuidora “Machala”. Para mediante esto analizar a cada uno de ellos sobre los conocimientos acerca del proceso de contratación, si estos tienen presente las funciones que cumple este método y si ven necesario aplicarlo a la empresa.

### 3.3 Información primaria

#### 3.3.1 Presentación gráfica de resultados y Análisis de resultados.

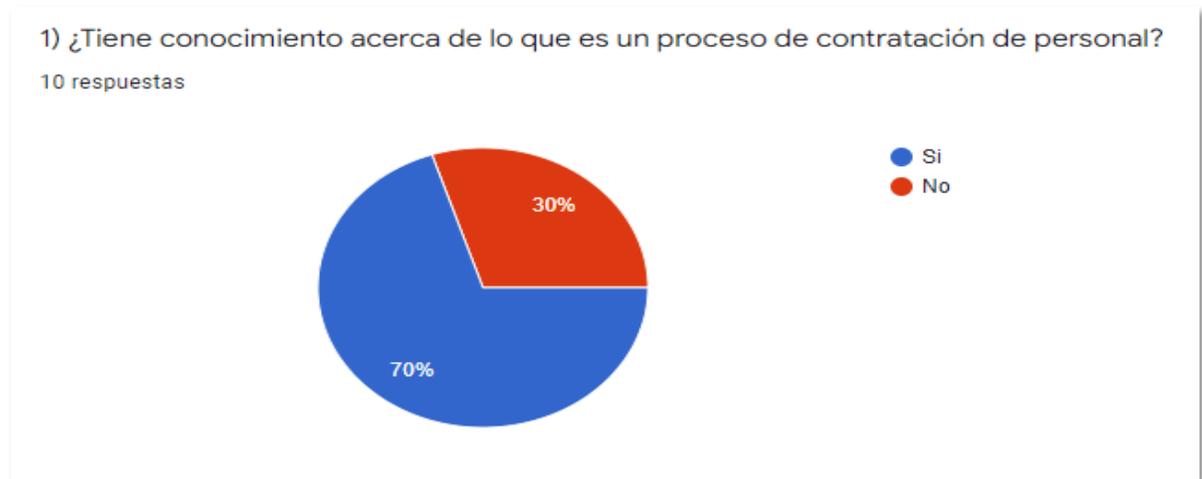


Gráfico 2 Google Forms. (2022). Pregunta 1. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

<b>Pregunta 1 ¿Tiene conocimiento acerca de lo que es un proceso de contratación de personal?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	

Tabla 3

Tabla 3 Ulloa, G. (2022). Pregunta 1, ¿Tiene conocimiento acerca de lo que es un proceso de contratación? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados:

En la presente gráfica, el 70% tiene conocimiento de lo que es un proceso de contratación, mientras que el 30% no tiene idea de lo que es eso, se tomara en cuenta estos resultados para encontrar una manera de exponer temas administrativos en base al proceso de selección de personal.



Gráfico 3 Google Forms. (2022). Pregunta 2. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 4

<b>Pregunta 2 ¿Sabe las funciones que cumple un proceso de contratación dentro de una empresa?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 4 Ulloa, G. (2022). Pregunta 2, ¿Sabe las funciones que cumple un proceso de contratación dentro de una empresa? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados

Como se observa el gráfico, el 40% de postulantes sabe de las funciones que cumple un proceso dentro de la empresa mientras que un 60% no lo sabe, esto nos da a entender que al momento que se quiera usar este método se va a tener inconvenientes debido a que la mayoría no tiene los conocimientos necesarios.



Gráfico 4 Google Forms. (2022). *Pregunta 3*. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 5

<b>Pregunta 3 ¿Cree usted que el proceso de contratación es indispensable en el funcionamiento de una empresa?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 5 Saltos, N. (2021). *Pregunta 3*, ¿Cree usted que el proceso de contratación es indispensable en el funcionamiento de una empresa? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados

Se puede ver en el gráfico que el 100% de los aspirantes a un puesto de trabajo creen que el proceso de contratación es importante para que una empresa funcione bien, esto les ayudaría a explicar la importancia de elegir bien al equipo de trabajo.

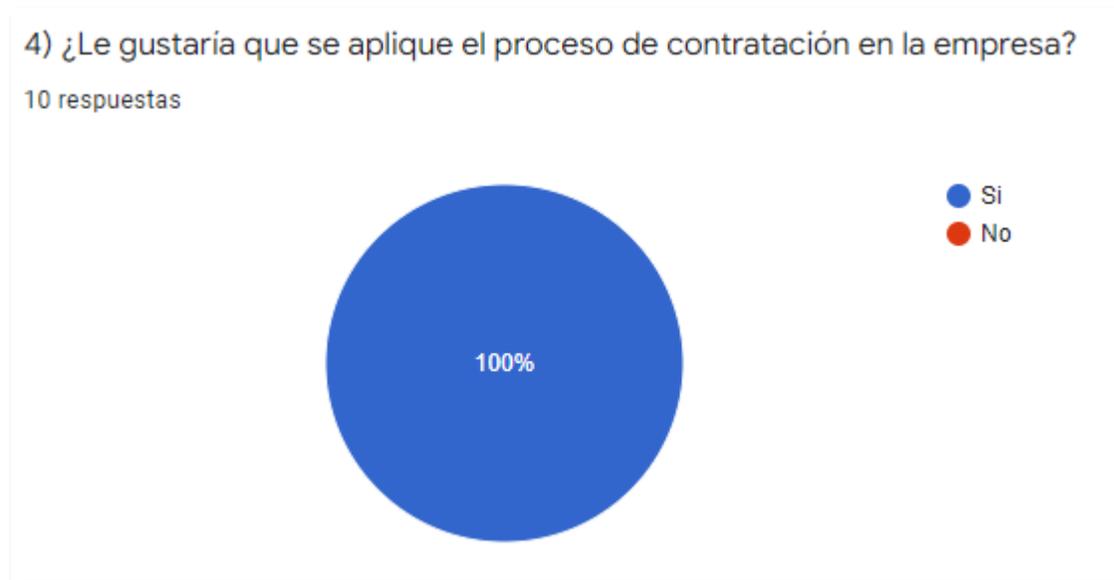


Gráfico 5 Google Forms. (2022). *Pregunta 4*. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 6

<b>Pregunta 4 ¿Le gustaría que se aplique el proceso de contratación en la empresa?</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 6 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 4*, ¿Le gustaría que se aplique el proceso de contratación en la empresa?

Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados

En este gráfico observamos que el 100% de los postulantes desea que se aplique un proceso de contratación al momento de querer brindar su servicio en la empresa, debido a estas respuestas es que se desea aplicar este proceso para mediante esto tener laborando personas con las características de un perfil indicado.

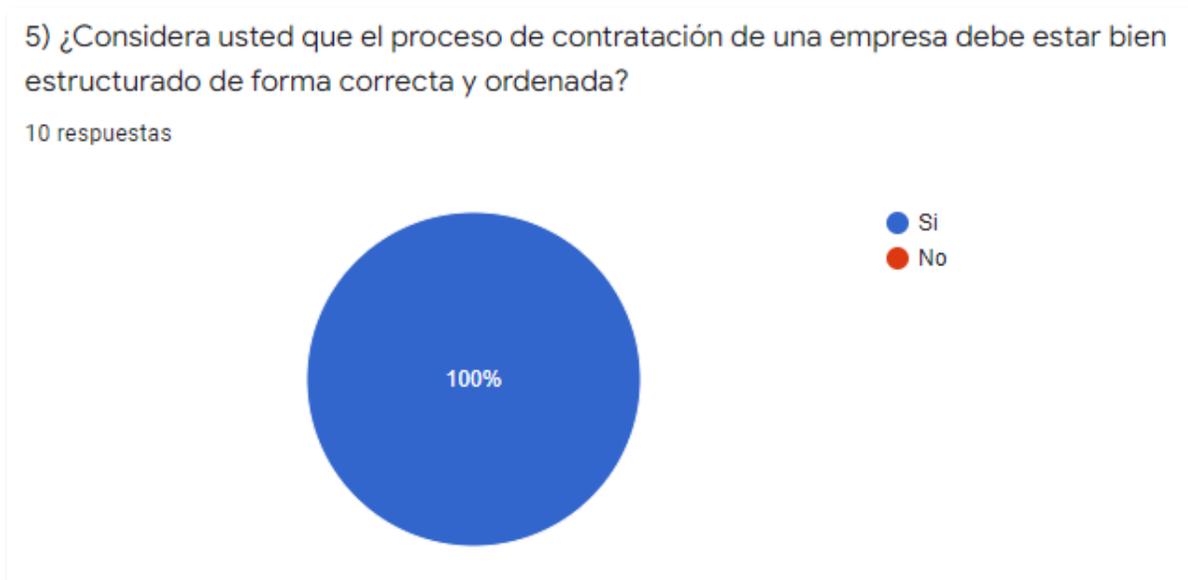


Gráfico 6 Google Forms. (2022). *Pregunta 5* <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pZA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 7

<b>Pregunta 5 ¿Considera usted que el proceso de contratación de una empresa debe estar bien estructurado de forma correcta y ordenada?</b>		
<b>Respuestas</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 7 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 5*, ¿Considera usted que el proceso de contratación de una empresa debe de estar bien estructurado de forma correcta y ordenada? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultado:

Dentro del gráfico 5 de los aspirantes a brindar sus servicios en la Distribuidora consideran que el proceso de contratación debe estar bien estructurado de forma correcta y ordenada para al momento de usarlo facilite su manejo.



Gráfico 7 Google Forms. (2022). Pregunta 6. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 8

<b>Pregunta 6 ¿Le serviría que el proceso de contratación este actualizado y a su disposición?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 8 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 6, ¿Le serviría que el proceso de contratación este actualizado y a su disposición?* Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados:

Como se observa el gráfico, el 100% menciona que les serviría el desarrollo de selección de personal actualizado y a disposición, analizando esto nos damos cuenta que tenemos que estar actualizando cada año este proceso para contratar personal adecuada para la organización.

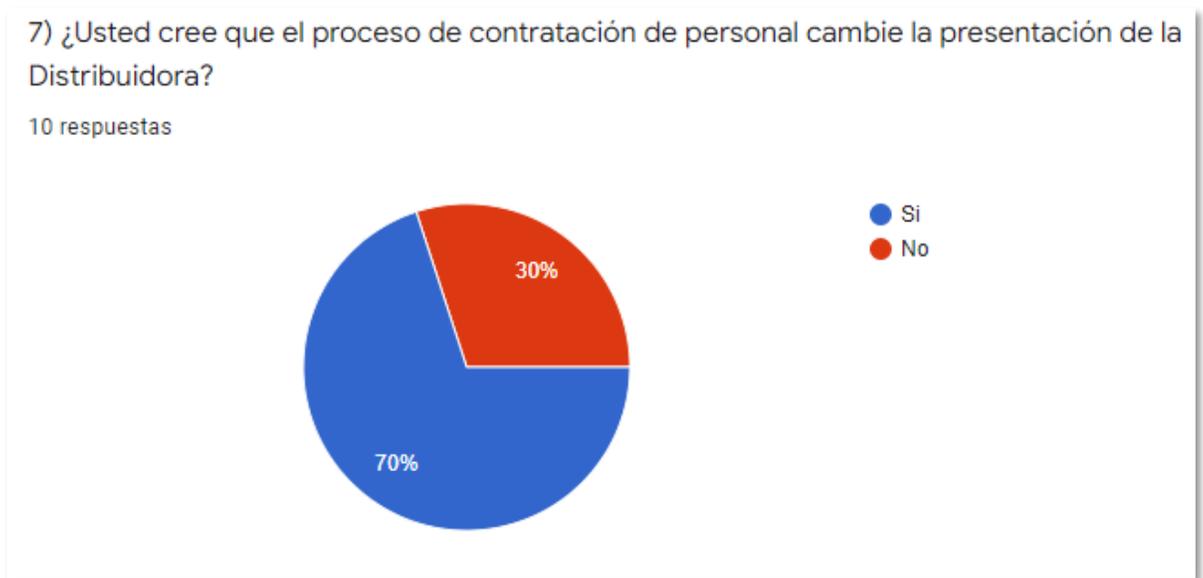


Gráfico 8 Google Forms. (2022). Pregunta 7. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 9

<b>Pregunta 7 ¿Usted cree que el proceso de contratación de personal cambie la presentación de la Distribuidora?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 9 Ulloa, G. (2022). Pregunta 7, ¿Usted cree que el proceso de contratación de personal cambie la presentación

de la Distribuidora? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados:

En la presente grafica la mayor parte da su pensar que el inventario cambia la presentación de la empresa, mientras que el 300% da un pensar negativo, hay que buscar una manera de compartir información acerca del cambio que da un proceso de contratación dentro de una empresa.

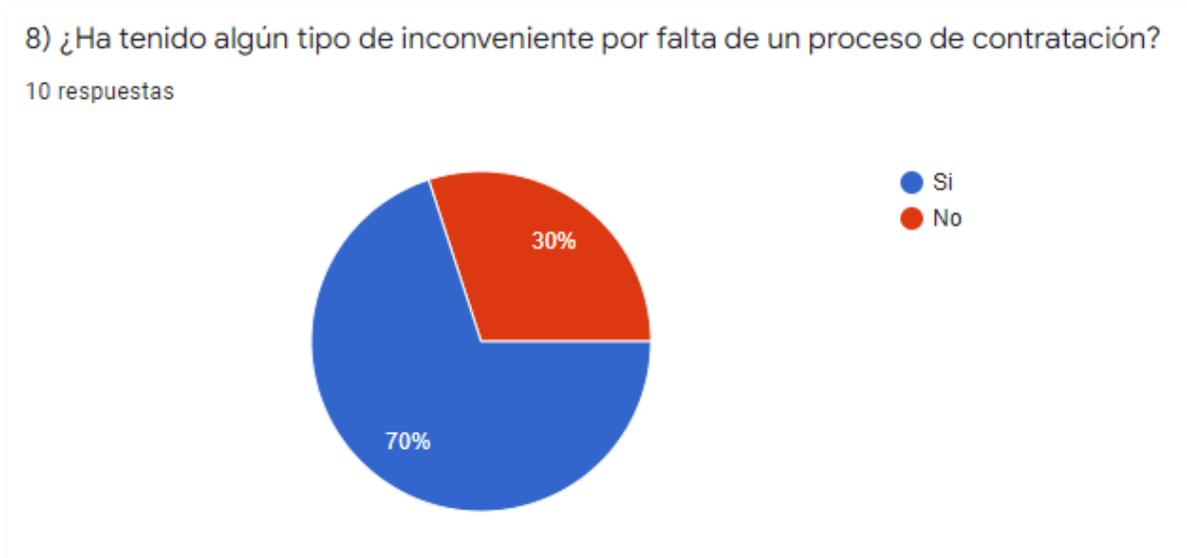


Gráfico 9 Google Forms. (2022). Pregunta 8. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 10

<b>Pregunta 8 ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente por falta de un proceso de contratación?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 10 Ulloa, G. (2022). Pregunta 8, ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente por falta de un proceso de contratación? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados:

Tras la gráfica realizada se observa el 70% de empleados ha tenido inconvenientes por falta de este proceso en la organización, por otra parte, el 30% comenta que no tiene inconveniente por falta de ello, analizando esto se ve la manera de capacitar al personal sobre la importancia que tiene este proceso.

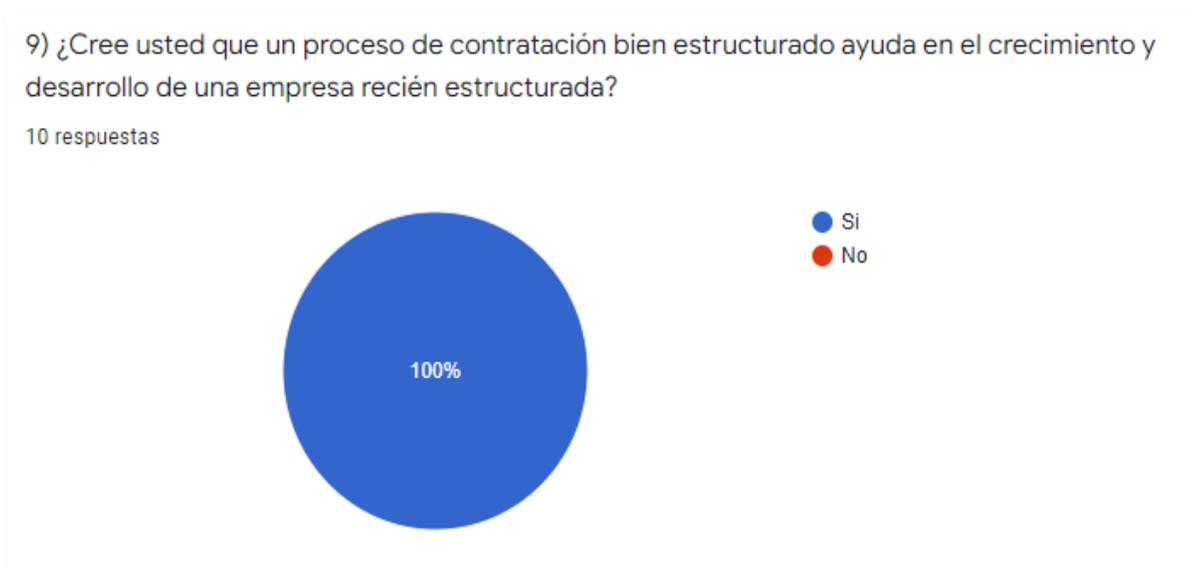


Gráfico 10 Google Forms. (2022). Pregunta 9. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 11

<b>Pregunta 9 ¿Cree usted que un proceso de contratación bien estructurado ayuda en el crecimiento y desarrollo de una empresa recién estructurada?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 11 Ulloa, G. (2022). Pregunta 9, ¿Cree usted que un proceso de contratación bien estructurado ayuda en el crecimiento y desarrollo de una empresa recién estructurada? Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados:

Mediante este gráfico observamos que el 100% creen que el proceso de selección de personal debe estar bien estructurado para que este ayude al crecimiento y desarrollo de una empresa que recién está empezando sus actividades económicas, si se utiliza este método desde un comienzo ayuda a que la organización desde un lleve un orden adecuado en cada uno de los procesos que se lleve a cabo.

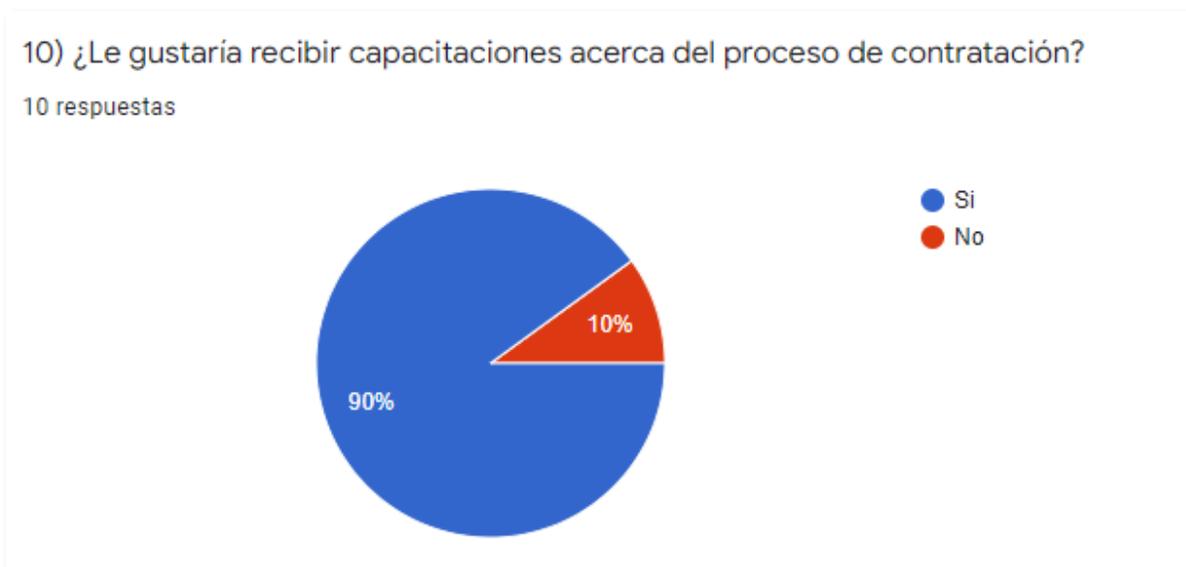


Gráfico 11 Google Forms. (2022). Pregunta 10. <https://forms.gle/8Thjc3a6EmXP8pzA9>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 12

<b>Pregunta 10 ¿Le gustaría recibir capacitaciones acerca del proceso de contratación?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	

Tabla 12 Ulloa, G. (2022). Pregunta 10, ¿Le gustaría recibir capacitaciones acerca del proceso de contratación? Lago Agrio: s. ed.

### Análisis de resultados

En este gráfico, el 90% le gustaría recibir capacitaciones en cambio el 10% no ve la necesidad, sin tener conocimiento que las capacitaciones son de vital ayuda porque despeja dudas y así ayuda a la Distribuidora a conocer más a su nuevo personal y sabe con qué clase de personas se encuentra trabajando.

#### **4.4 Síntesis del capítulo**

En este capítulo se ha hecho el análisis de las dificultades que tiene la empresa.

Mediante la realización de este Manual se esperan cambios en la organización para utilidad del propietario, así como para los postulantes a un puesto de trabajo en la Distribuidora “Machala”, que se proyecta en la necesidad que hay dentro de ello y con esto pueda ofrecer un manejo adecuado para la contratación y selección de personal.

Se hizo las encuestas al equipo de trabajo regular de la Distribuidora “Machala” para determinar si consideran importante el proceso de selección de personal. Después de recibir sus respuestas se identificó la necesidad del proceso de selección de personal de manera organizada dentro de la empresa. La mayor parte tiene idea del proceso, pero no se aplicaba por creerlo innecesario.

También se realizaron los gráficos y el análisis a las preguntas, obteniendo así respuestas positivas y negativas, mostrando que con la implementación del proceso de contratación y brindando un mejor servicio, se logrará tener personal capacitado con los conocimientos requeridos para promocionar la Distribuidora “Machala”

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Tema**

Elaboración de un Manual de Procedimiento para Contratación de Personal para la Distribuidora “Machala”.

#### **4.2 Datos informativos**

- Beneficiarios: Gerente, Cajera, Operador y Bodeguero.
- Ubicación: Provincia: El Oro, Cantón: Machala, Parroquia: Machala
- Tiempo estimado de ejecución: 13 días.
- Inicio: 16 de febrero del 2022                      Fin: 28 de febrero del 2022
- **Macro localización:** Se encuentra ubicada en la ciudad de Machala.
- **Micro localización:** Páez y Boyacá (esquina).

#### **4.3 Antecedentes de la propuesta**

En el estudio realizado a quienes conforman la Distribuidora Machala en base a la mala administración, se detectó que al momento de hacer la contratación al personal no se lleva un proceso adecuado si no que se lo hace por medio de las conocidas “palancas o influencias” no por mérito o capacitación que tenga el individuo. Es importante saber que se necesita de un proceso para llevar a cabo la contratación del personal.

El motivo por el cual no se aplica este proceso es la inexistencia de los conocimientos por parte de quienes hacen la contratación al personal. Ya que la Distribuidora es una empresa familiar y no ha visto la necesidad de implementar otros recursos provisionales a su trabajo.

#### **4.4 Justificación**

Tomando en cuenta los inconvenientes que atraviesa la Distribuidora “Machala” al momento de contratar al personal, es de mucha importancia realizar capacitaciones que

le permita tener conocimiento a la persona encargada y esta con su entendimiento ayude a la empresa a rectificar su error.

Se plantea proponer la implementación del proceso de contratación y seguimiento al personal para que este ayude al gerente propietario del negocio al momento que necesite contratar a una persona debe saber que debe tener una base de lo que va a hacer y esto conlleva a que la persona que va a ser contratado deba tener conocimiento del puesto que va a obtener, debe tener una muy buena presentación y facilidad de comunicación (que sea sociable).

Todo este procedimiento conlleva a una explicación tanto al gerente como al personal dándoles a conocer la importancia que tiene este proceso dentro de las empresas.

Por medio de este proceso de contratación, se tiene la expectativa de lograr que el personal que brinde sus servicios a la empresa sean personas capacitadas con conocimientos en ventas y atención al cliente, tengan una presentación admirable los días que laboren en la Distribuidora, esperando que los resultados, motiven al gerente y vea que es un cambio rotundo a la empresa.

## **4.5 Objetivos**

### **Objetivo General**

Implementar un manual para el proceso de contratación de personal en base a méritos y conocimientos para ayudar a la Distribuidora “Machala” en el área administrativa.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis de las cualidades que debe cada persona que va a ser contratada y redactar los términos de referencia para cada puesto.
- Contratar a una persona profesional para que aplique el proceso de selección y evalúe el proceso.
- Convocar a una capacitación con el área que requiere una mejora en el servicio.

#### 4.6 Análisis de factibilidad

Mediante este análisis vamos a detallar cada uno de los procedimientos a seguir, con el propósito de satisfacer la necesidad de la empresa.

El proceso de contratación al personal en la Distribuidora “Machala” es esencial, ya que mediante esta estrategia se corrige el error de tener personas brindando servicios al negocio sin conocimientos necesarios del puesto que va a ejercer. Una de las formas para solucionar esta falta de profesionalismo es la capacitación, con las charlas se espera dar a conocer la importancia y el cambio que se obtiene al aplicar conocimiento previo en la empresa.

Los tres factores que se han utilizado para la realización de este proyecto son:

- **Factor Económico:** Las ventas no se realizan porque el personal no tiene la capacitación necesaria, esto afecta las ventas porque la mayoría de personas que realizan sus compras esperan llegar y encontrar una atención adecuada y si no la reciben prefieren no comprar. Se espera capacitar al personal para aumentar la clientela y aumentar ventas.
- **Factor Ambiental:** La Distribuidora “Machala” busca incrementar el uso de fundas reutilizables para ayudar al medio ambiente, porque las de plástico se lanzan en cualquier lugar y eso contamina el ambiente. Las fundas de tela deberán tener publicidad de la Distribuidora.
- **Factor Tecnológico:** Es preciso usar las redes sociales para promocionar el negocio y en eso deben estar capacitados y tener conocimiento previo los empleados.

#### 4.7 Metodología

La técnica que se aplica en este proyecto es la de selección de personal, mediante la entrevista, con esto realizaremos pruebas de conocimientos y habilidades, se mide también la capacidad y facilidad que posee el candidato para desempeñar tareas determinadas.

#### 4.8 Propósito de la campaña

La implementación de un proceso de contratación al personal para la Distribuidora “Machala” ayudará a tener personas capacitadas con conocimientos necesarios,

demostrando todo lo aprendido al cliente y a la vez obtener una mejor presentación dentro de la misma.

#### **4.9 Misión de la Distribuidora “Machala”**

Somos una empresa que satisface las necesidades de los clientes ofreciendo una gran variedad de artículos con precios económicos, teniendo a las personas al tanto de la innovación en mercadería que se va creando cada día

#### **4.10 Visión de la Distribuidora “Machala”**

En tres años seremos una empresa reconocida en el ámbito comercial dentro de la ciudad de Machala por medio de un excepcional servicio que se brinda a los clientes.

#### **4.11 Matriz FODA**

El análisis FODA, también conocido como análisis DAFO, es una herramienta de estudio de la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas y su situación externa en una matriz cuadrada, en base a esto realizamos un estudio de mercado.

A continuación, se presentan los tipos de matrices que nos permitirán avanzar con la presente propuesta:

- Matriz FODA
- Matriz de Niveles de impacto.
- Matriz de Temporalización.
- Matriz de Nudos Críticos
- Matriz de Análisis de Involucramiento.

FODA DISTRIBUIDORA MACHALA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es líder en el mercado en el que compete.</li> <li>• Posee suficientes recursos financieros para el negocio.</li> <li>• Manejo de costos bajos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia directa tiene problemas de algún tipo.</li> <li>• Capacidad de crecimiento de compra de nuestros clientes.</li> <li>• Posibilidad de crecer en un nuevo nicho o segmento de mercado.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca presencia del propietario como líder.</li> <li>• Mala comunicación interna en la empresa.</li> <li>• Poca uso de tecnología para promocionar la imagen de la empresa online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparecimiento de nuevos competidores.</li> <li>• Que se pase de moda la venta de los artículos.</li> <li>• Cambio en las necesidades y preferencias de los clientes y consumidores.</li> </ul>

Tabla 13 Ulloa, G. (2022). Matriz FODA de la Distribuidora “Machala”. Lago Agrio: s. ed.

Matriz de Niveles de Impacto					
Problemas personales		Niveles de Impacto			
Debilidades		Muy Alto	Alto	Medio	Baja
1	Poca presencia del propietario como líder.	X			
2	Mala comunicación interna en la empresa		X		
3	Poca uso de tecnología para promocionar la imagen de la empresa online.	X			
Amenazas					
1	Aparecimiento de nuevos competidores.	X			
2	Que se pase de moda la venta de los artículos.	X			
3	Demasiada competencia respecto a su actividad social.		X		

Tabla 14 Ulloa, G. (2022). Matriz de Niveles de Impacto. Lago Agrio: s. ed.

<b>Matriz de Temporalidad</b>				
<b>Problemas personales</b>		<b>Tiempo de implementación</b>		
<b>Debilidades</b>		<b>Año 2022</b>		
		<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
<b>1</b>	Poca presencia del propietario como líder.	X		
<b>2</b>	Mala comunicación interna en la empresa	X		
<b>3</b>	Poco uso de tecnología para promocionar la imagen de la empresa online.	X		
<b>Amenazas</b>		<b>Año 2022</b>		
		<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>
<b>1</b>	Aparecimiento de nuevos competidores	X		
<b>2</b>	Que se pase de moda la venta de los artículos.	X		
<b>3</b>	Demasiada competencia respecto a su actividad social.	X		

Tabla 15 Ulloa, G. (2022). *Matriz de Temporalidad*. Lago Agrio: s. ed.

<b>Matriz de nudos críticos</b>				
<b>Problemas</b>		<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Alternativa solución</b>
<b>Debilidades</b>				
<b>1</b>	Poca presencia del propietario como líder.	Descuido por parte del gerente propietario.	Mala imagen para la empresa.	Crear una estrategia de liderazgo
<b>2</b>	Mala comunicación interna en la empresa	Objetivos confusos.	Mal clima laboral.	Realizar algún evento donde exista la comunicación laboral.
<b>3</b>	Poco uso de tecnología para promocionar la imagen de la empresa online.	Falta de conocimientos tecnológicos.	Baja productividad.	Cambiar la mentalidad laboral.
<b>Problemas</b>		<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Alternativa de solución</b>
<b>Amenazas</b>				
<b>1</b>	Aparecimiento de nuevos competidores	Alto nivel de inversión requerida.	Perdida de ganancias en la empresa.	Publicidad por medio de una red social.
<b>2</b>	Que se pase de moda la venta de los artículos.	Por la incrementación de la innovación en el mercado.	Falta de clientes	Realizar ofertas con la mercancía que ya esta pasada de moda.
<b>3</b>	Demasiada competencia respecto a su actividad social.	Venta de los mismos productos.	Ausencia de surtido en la mercancía.	Aplicación de la innovación.

Tabla 16 Ulloa, G. (2022). *Matriz de nudos críticos*. Lago Agrio: s. ed.

<b>Matriz de análisis de involucrados</b>				
<b>Problemas</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Interés</b>	<b>Personas o grupos</b>	<b>Mandatos y recursos</b>
<b>Debilidades</b>				
<b>1</b>	Poca presencia del propietario como líder.	Falta de moderación y sobriedad.	Dar a conocer que hay reglas que se deben cumplir.	Gerente Realizar una capacitación donde se dé a conocer cómo debe ejercer su trabajo.
<b>2</b>	Mala comunicación interna en la empresa	Surgen conflictos en el lugar de trabajo.	Desarrollar la empatía.	Gerente Llevar a la práctica formación en equipo.
<b>3</b>	Poco uso de tecnología para promocionar la imagen de la empresa online.	Deficiencia de publicidad.	Creación de una red social.	Gerente Creación de anuncios publicitarios para publicarlos.
<b>Problemas</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Interés</b>	<b>Personas o grupos</b>	<b>Mandatos y recursos</b>
<b>Amenazas</b>				
<b>1</b>	Aparecimiento de nuevos competidores	Falta de surtido.	Mejoramiento de visión al comprar la mercancía.	Gerente Crear el proceso de buyer persona.
<b>2</b>	Que se pase de moda la venta de los artículos.	Demasiada mercadería en stock.	Vender a precio más económico.	Gerente Realizar publicidad ofreciendo los artículos mediante una red social.
<b>3</b>	Demasiada competencia respecto a su actividad social.	Baja de Ventas	Subir las ventas con la innovación	Gerente Elaboración de ofertas para obtener más clientes.

Tabla 17 Ulloa, G. (2022). *Matriz de análisis de involucrados*. Lago Agrio: s. ed.

#### **4.11 Destinatarios**

Los destinatarios para este proyecto son los gerentes propietarios y los aspirantes a un nuevo puesto de trabajo, ya que, mediante este proceso se desea ayudar en el área administrativa con la selección de personal idóneo para cualquier puesto requerido por la empresa.

<b>4.12 Cuadro de actividades</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
<b>16 de febrero</b>	Lanzamiento de la propuesta	Lanzamiento de la propuesta de un proceso de contratación al personal en la empresa.	Esta propuesta fue lanzada para que la Distribuidora pueda usarla al momento de reclutar personal
<b>17 de febrero</b>	Explicación de la propuesta a los propietarios de la empresa	Se realizó una capacitación con los gerentes propietarios.	La capacitación se realizó con el motivo de dar una explicación de este proceso
<b>18 de febrero</b>	Manual de Procedimientos de Contratación de Personal	Elaboración del Manual de Procedimientos de Contratación de Personal	Este proceso fue elaborado para implementarla al momento de contratar a una persona
<b>19 de febrero</b>	Verificación del proceso de contratación.	Revisión de cada uno de los pasos que contiene el proceso.	La revisión brindó más seguridad para aplicarlo con rapidez a la empresa
<b>20 de febrero</b>	Adaptación de la propuesta al negocio	Aplicación del proceso a la Distribuidora "Machala"	Se aplica esta estrategia para tener personal capacitado laborando.
<b>21 de febrero</b>	Direccionamiento a la organización	Instrucciones sobre las fases del proceso de contratación.	Determinación de competencias, requisitos, habilidades, títulos y funciones para el puesto nuevo
<b>22 de febrero</b>	Conversación en modo entrevistas con los aspirantes a un puesto de trabajo	Lleve a cabo una charla con nuevos postulantes que deseaban brindar sus servicios a la misma.	Facilite información acerca de las características que necesita el nuevo postulante y hable sobre el proceso que se implementa en la empresa
<b>23 de febrero</b>	Motivación	Motivación al gerente que ponga en práctica el proceso a los postulantes para el puesto de trabajo en la organización.	Para estrenar el proceso mediante el cual vamos a analizar si la persona está en condiciones de obtener el trabajo.
<b>24 de febrero</b>	Acompañamiento de revisión de respuestas	El gerente revisó las respuestas de cada uno de los postulantes.	Para darle a conocer la importancia que tiene aplicar el proceso dentro de una empresa.
<b>25 de febrero</b>	Encuesta al personal y a los postulantes	Evalué mediante una encuesta al personal y a los nuevos postulantes.	Realice esta encuesta para analizar la capacidad de cada uno de ellos
<b>26 de febrero</b>	Capacitación para la empresa	Capacite al personal de la organización.	Instrucciones a los seleccionados para atención al público, organización de archivos, ventas y marketing on line.
<b>27 de febrero</b>	Realización de una reunión	Reunión con los propietarios.	Evaluaron el proceso de selección de personal a nivel ejecutivo
<b>28 de febrero</b>	Evaluación y socialización	Evaluación y socialización a toda la Distribuidora "Machala" sobre el proceso de selección de personal	Reunión para evaluar el proceso de selección de personal con todo el personal

Tabla 18 Ulloa, G. (2022). *Cuadro de actividades*. Lago Agrio: s.ed.

#### 4.13 Duración de la campaña

La elaboración del proceso de contratación al personal para la Distribuidora “Machala”, realizado por el motivo de dar una buena imagen a los clientes, tendrá una duración de 12 días, tomando inicio desde el miércoles 16 de febrero hasta el lunes 28 de febrero del presente año.

#### 4.14 Recursos a emplear para la capacitación

##### Talento humano

- Estudiante: Ginger Ulloa
- Directora de trabajo de grado: MSc. Noemy Sandoval
- Encuestados:
  1. Franklin Gia (Gerente)
  2. Magaly Portilla (Cajera)
  3. Grisell Merchán (Operador)
  4. Juan Mendoza (Bodeguero)

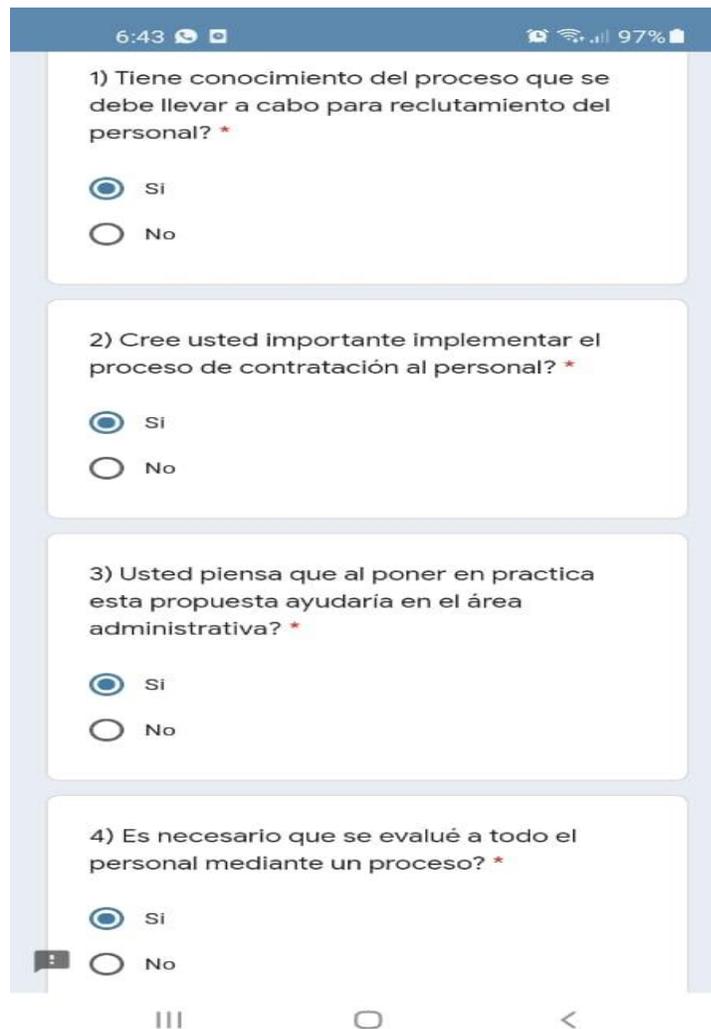
##### Presupuesto

Materiales:	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Laptop	1	1	500\$	500\$
<b>Total</b>	1	1	<b>500\$</b>	<b>500\$</b>

Tabla 19 Ulloa, G. (2022). *Presupuesto*. Lago Agrio: s. ed.

#### 4.16 Evaluación de la campaña

Para la propuesta, se realizó una encuesta de cuatro preguntas con respuestas de Si o No para la facilitación de los conocimientos y pensamientos del proceso que se llevará a cabo, esta encuesta fue elaborada para los gerentes propietarios y aspirantes a un puesto de trabajo de la Distribuidora “Machala”.



6:43 97%

1) Tiene conocimiento del proceso que se debe llevar a cabo para reclutamiento del personal? \*

Si

No

2) Cree usted importante implementar el proceso de contratación al personal? \*

Si

No

3) Usted piensa que al poner en practica esta propuesta ayudaria en el área administrativa? \*

Si

No

4) Es necesario que se evalué a todo el personal mediante un proceso? \*

Si

No

Gráfico 12 Ulloa, G. (2022). Evaluación del proceso de contratación al personal a la Distribuidora “Machala”. <https://forms.gle/dY1ay1F1s627tx7u7>.

## 4.16.1 Presentación gráfica de resultados y análisis de resultados.

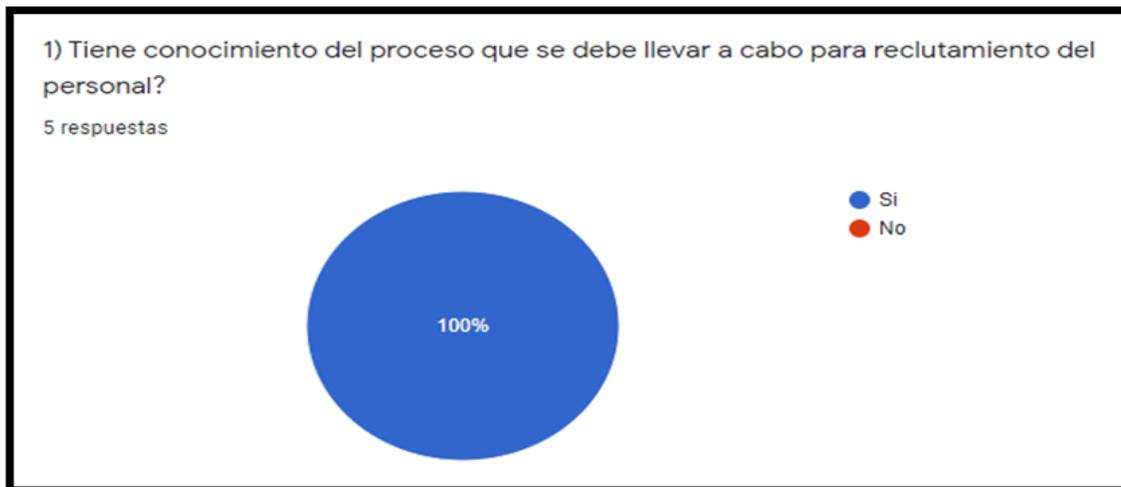
Gráfico 13 Google. (2022). *Pregunta 1*. <https://forms.gle/dY1ay1F1s627tx7u7>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 1

<b>Pregunta 1 ¿Tiene conocimiento del proceso que se debe llevar a cabo para reclutamiento del personal?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

Tabla 20 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 1 ¿Tiene conocimiento del proceso que se debe llevar a cabo para reclutamiento del personal?* Lago Agrio: s. ed.

## Análisis de resultados

Como podemos apreciar el 100% de los encuestados tienen conocimiento del proceso que se debe llevar a cabo para reclutar personal y esto facilita directamente a la logística empleada por el departamento de Talento Humano.



Gráfico 14 Google. (2022). *Pregunta 2*. <https://forms.gle/dY1ay1F1s627tx7u7>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 2

<b>Pregunta 2 ¿Cree usted importante implementar el proceso de contratación al personal?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

Tabla 21 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 2 ¿Cree usted importante implementar el proceso de contratación al personal?* Lago Agrio: s. ed.

#### Análisis de resultados

Claramente observamos que los encuestados si creen importante la implementación de este proceso y es por eso con rapidez y eficacia se utilice este proceso en la empresa.



Gráfico 15 Google. (2022). *Pregunta 3*. <https://forms.gle/dY1ay1F1s627tx7u7>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 3

<b>Pregunta 3 ¿Usted piensa que al poner en práctica esta propuesta ayudaría en el área administrativa?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

Tabla 22 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 3 ¿Usted piensa que al poner en práctica esta propuesta ayudaría en el área administrativa?* Lago Agrio: s. ed.

Análisis de resultados.

En el gráfico observamos las respuestas obtenidas, el 100% si creen que el proceso ayudaría al área administrativa, porque serviría de mucho para tener una estética empresarial.

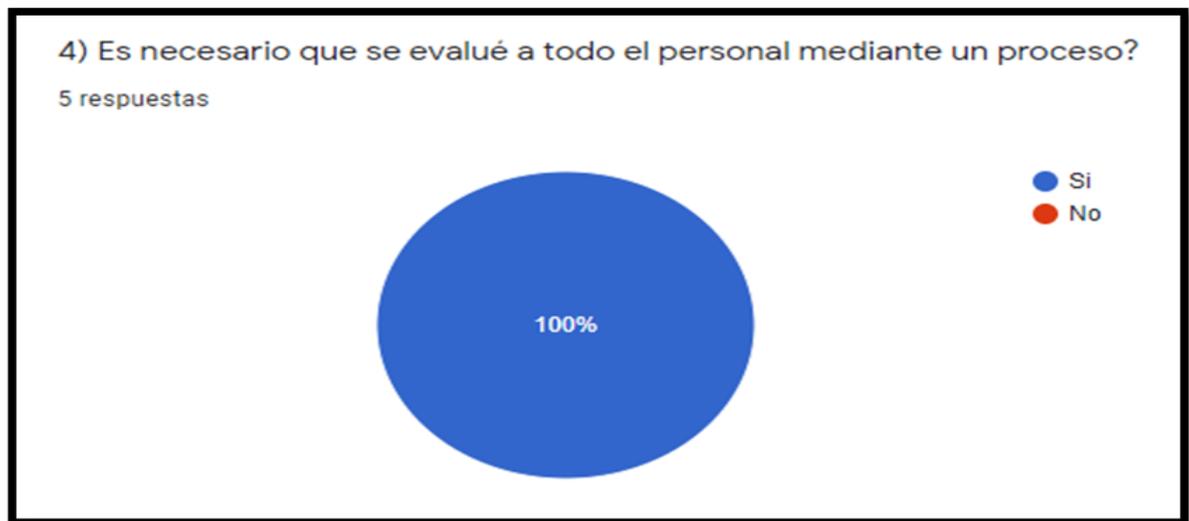


Gráfico 16 Google. (2022). *Pregunta 4*. <https://forms.gle/dY1ay1F1s627tx7u7>. Lago Agrio. s. ed.

Tabla 4

<b>Pregunta 3 ¿Es necesario que se evalué a todo el personal mediante un proceso?</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Si	5	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	

Tabla 23 Ulloa, G. (2022). *Pregunta 4 ¿Es necesario que se evalué a todo el personal mediante un proceso?* Lago Agrio: s. ed.

### Análisis de resultados

Dentro del presente gráfico los encuestados nos dicen que es necesario evaluar al personal mediante un proceso, para así tener el personal adecuado, según el perfil requerido.

#### 4.17 Desarrollo del Proceso de Contratación

- Operador



Gráfico 17. Atención al cliente. (2021). Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/atencion-al-cliente/>

Estrategia	Modo de aplicar	Vigencia o periodo de prueba
<b>Descripción de la vacante</b>	Teniendo en cuenta que características debe tener un operador y como debe de tratar a un cliente.	En el tiempo donde se verifica el puesto de vacante que existe en la empresa.
<b>Anuncio de la vacante</b>	Por medio de las redes sociales.	Los días establecidos que proponga el negocio.
<b>Selección de currículos</b>	Que tenga experiencia laborando y que tenga cursos o capacitaciones recibidas.	Para escoger el mejor currículum que se adapte a las necesidades de la Distribuidora lleva una duración de 3 días.
<b>Contacto por teléfono</b>	Con una llamada telefónica.	Esta llamada se la realiza un día antes del periodo prueba, el vacante debe estar atento porque es única llamada.
<b>Realización de prueba</b>	Se le dará un tiempo para que demuestre como se desenvuelve en su puesto.	Tiene una duración de un mes para que en este tiempo demuestre su desenvolvimiento en el área de atención al cliente.

Tabla 24 Ulloa, G. (2022). Desarrollo del proceso de contratación. Lago Agrio: s. ed.

- **Bodeguero**



Gráfico 18. Empleo bodeguero. (2016). Recuperado de: [https://yia.cl/ofertas-de-empleo/produccion-operaciones/bodeguero\\_i3504](https://yia.cl/ofertas-de-empleo/produccion-operaciones/bodeguero_i3504)

Estrategia	Modo de aplicar	Vigencia o periodo de prueba
<b>Descripción de la vacante</b>	Conociendo las características necesarias que debe tener un bodeguero, debe ser una persona ordenada.	Al momento en que se necesite un vacante para esta área.
<b>Anuncio de la vacante</b>	A través de las redes sociales.	La empresa siempre publica un tiempo limitado (máximo 15 días).
<b>Selección de currículos</b>	Debe tener conocimientos de las labores que cumple un bodeguero y cada uno de sus funciones.	Se selecciona el currículum que tenga más perspectivas alineadas a la empresa (3 días).
<b>Contacto por teléfono</b>	A través de una llamada.	Es un solo día donde se realiza la llamada para explicarle que fue seleccionado para brindar sus servicios dentro de la misma.
<b>Realización de prueba</b>	En un tiempo limitado debe demostrar sus habilidades.	Tendrá un mes para demostrar todo lo aprendido y que se adapte a los cambios de la empresa.

Tabla 25 Ulloa, G. (2022). Desarrollo del proceso de contratación. Lago Agrio: s. ed.

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE  
OPERADOR DE LA DISTRIBUIDORA MACHALA”**

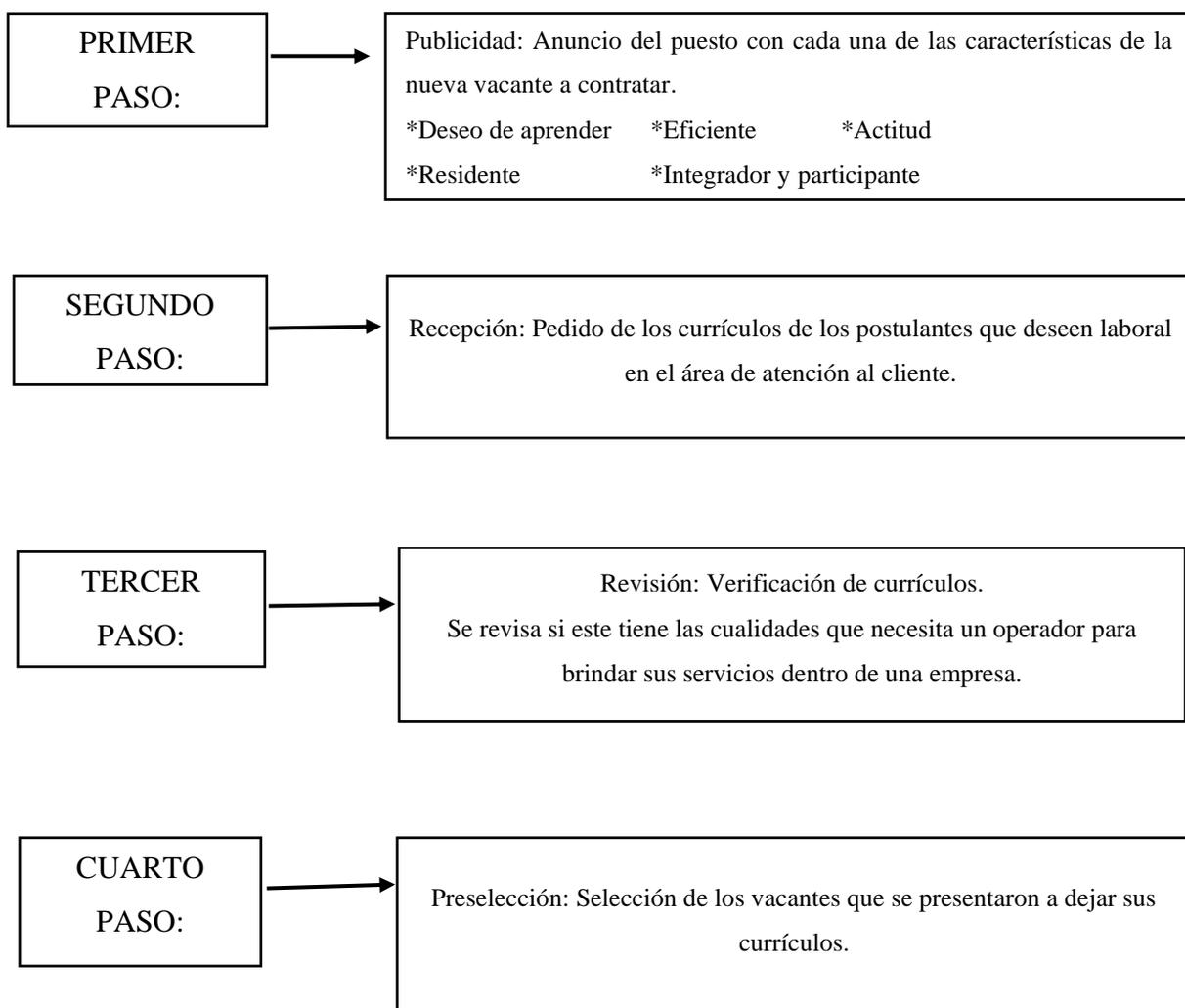


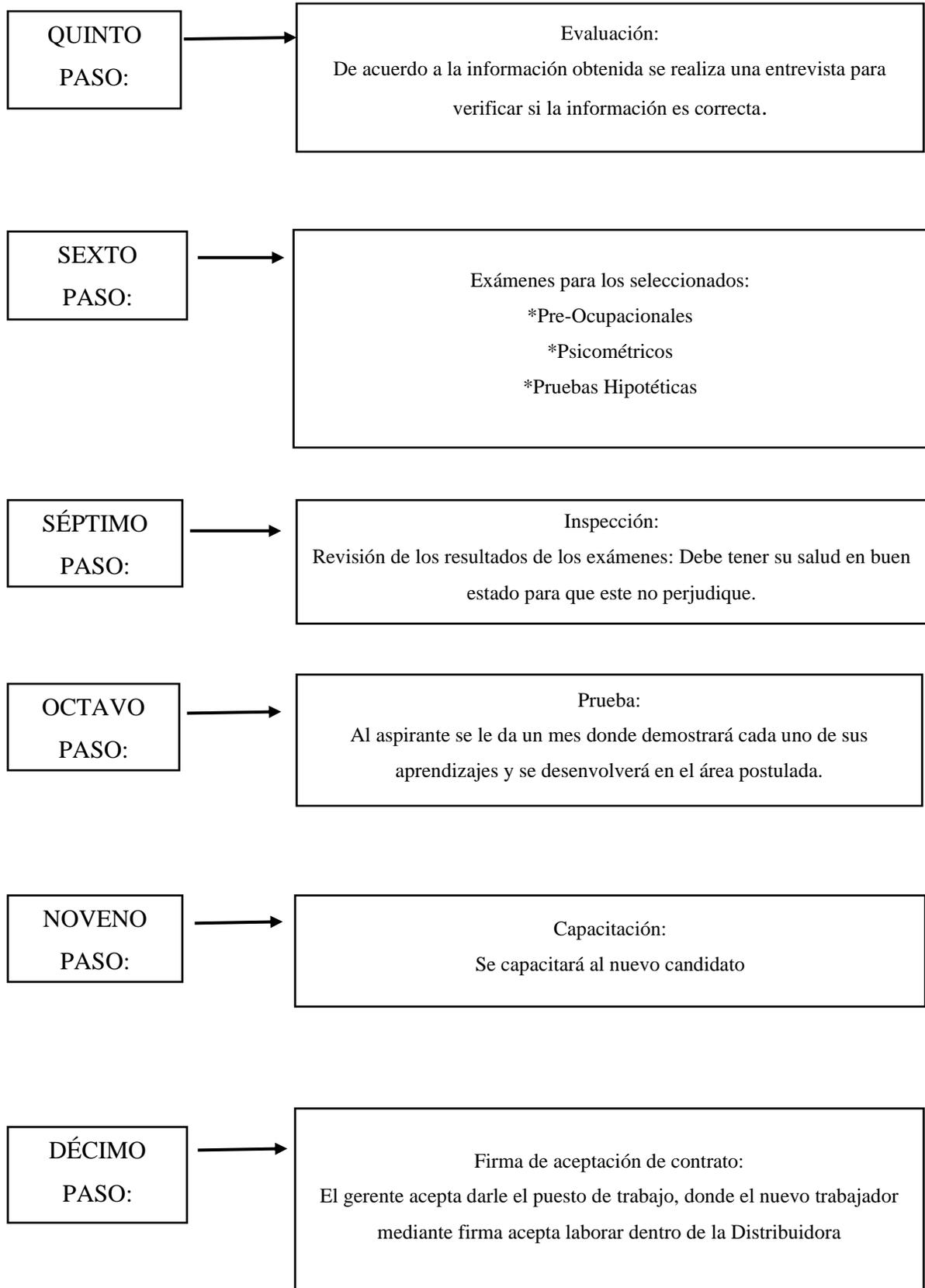
**AUTORA:**

Ginger Ulloa

**DIRIGIDO A:**

Gerente Propietario y Área de Recurso Humano





**“MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE  
BODEGUERO DE LA DISTRIBUIDORA MACHALA”**



**AUTORA:**

Ginger Ulloa

**DIRIGIDO A:**

Gerente Propietario y Área de Recurso Humano

**PRIMER PASO:**

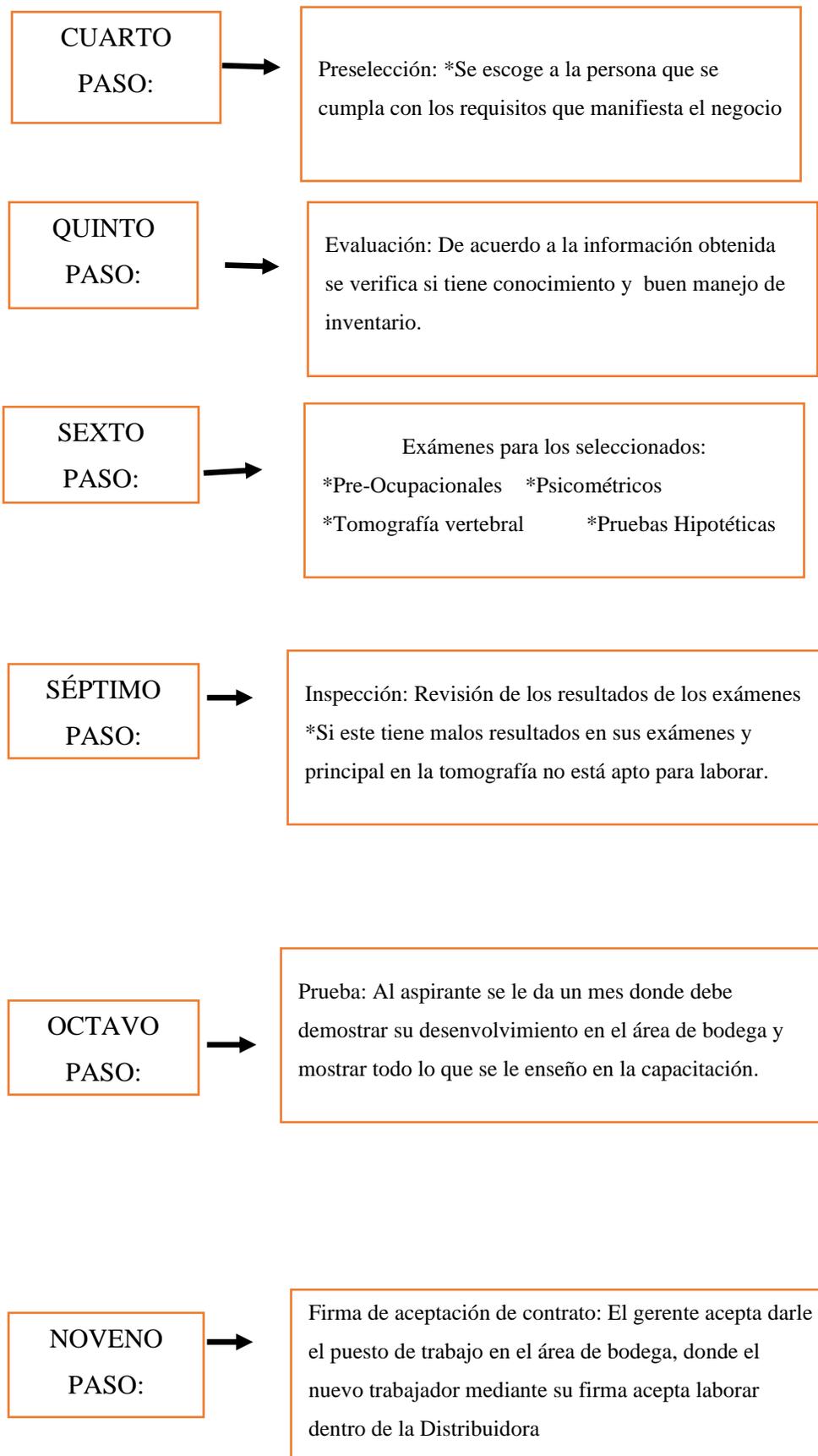
Publicidad: Anuncio del puesto con cada una de las características de la nueva vacante a contratar.  
\*Responsable      \*Ordenado      \*Atento  
\*Técnico en manejo de bodegas  
\*Se adapte rápido a los procedimientos

**SEGUNDO PASO:**

Recepción: Se acepta todos los currículos que estén postulando para el departamento de bodega sin excepción alguna.

**TERCER PASO:**

Revisión: Verificación de currículos.  
\*Se comprueba si la información recibida está de acuerdo con lo que pide la empresa para el puesto de bodeguero



## **CAPITULO V**

### **5.1 Conclusiones**

Este proyecto integrador de grado tuvo como objetivo principal ayudar a tener más claro el concepto de selección de personal y la importancia del proceso dentro de una organización. Dando a conocer así sus ventajas y desventajas y cada una de las funciones que cumple en la empresa.

Con base en el análisis de los antecedentes diagnósticos se llevó a cabo una investigación cualitativa y cuantitativa mediante encuestas de manera digital, estas fueron dirigidas a los trabajadores y propietarios de la Distribuidora “Machala”. Se obtuvieron resultados positivos y negativos, demostrando las respuestas a través de presentaciones gráficas y los análisis de resultados y justificando la necesidad de utilizar un manual para contratar personal.

Por último, se lanzó la propuesta explicando por qué se realizará el proceso, dando a conocer la metodología que se aplicará y con que propósito se la está haciendo, también se analizó el FODA, se realizaron soluciones para las debilidades y amenazas que se encontró a la Distribuidora y se desarrolló el proceso de contratación para el gerente como plan piloto.

## **5.2 Recomendaciones**

Analizar cada uno de los procesos que debe tener una empresa, teniendo una persona capacitada con conocimientos administrativos para que guie a cada uno de los procesos que se deben llevar a cabo y así no existan inconvenientes en la organización: por un mal ambiente laboral, una mala atención al público, mala imagen en el mercado, para evitar toda esta problemática se recomienda empezar haciendo las cosas bien desde el primer día que se desee emprender o guiar una empresa.

Establecer un proceso para contratación de personal con las técnicas de selección que la empresa disponga. Con esta propuesta se elimina el problema que existe en las organizaciones debido a la inadecuada manera de reclutar a las personas que desean obtener un lugar de trabajo dentro de la misma.

Se invita a las personas que son dueños de una empresa, que para reclutar su personal sea de la manera adecuada con un determinado proceso, así tienen laborando personas que se adaptaron a la necesidad de la empresa. Y a las personas que desean brindar sus servicios a una organización, acepten que los contraten de una forma correcta para con el pasar del tiempo no tengan inconvenientes legales

## Referencias

- Bizneo. (17 de Febrero de 2021). *Contratación de personal, consejos para un proceso exitoso*. Obtenido de Bizneo:  
<https://www.bizneo.com/blog/contratacion-de-personal/>
- Efiempresa. (22 de 03 de 2018). *Análisis y Diseño de Sistemas en la Gestión Empresarial*. Obtenido de Efiempresa: <https://efiempresa.com/blog/analisis-y-disenio-de-sistemas-en-la-gestion-empresarial/>
- EUROINNOVA. (s.f.). *Que es la contratación de personal*. Obtenido de EUROINNOVA: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-contratacion-de-personal>
- HUMAN CAPITAL. (11 de Junio de 2021). *Ventajas y Desventajas del Reclutamiento*. Obtenido de HUMAN CAPITAL:  
<https://www.gdhumancapital.com/blog/posts/ventajas-desventajas-reclutamiento>
- León, Y. L. (10 de 01 de 2019). *Ventajas y Desventajas de los Manuales Administrativos*. Obtenido de ContadorMx:  
<https://contadormx.com/2019/01/10/ventajas-y-desventajas-de-los-manuales-administrativos/>
- Perez, O. (02 de Octubre de 2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de Blog PeopleNext:  
<https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa#:~:text=Cumplir%20con%20un%20proceso%20de,innovar%2>
- Quiroa, M. (29 de 01 de 2020). *Administración*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/administracion.html#:~:text=La%20universalidad,metas%20usando%20correctamente%20los%20recursos.>

Saldarriaga, L. (22 de 06 de 2021). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno (con ejemplos)*. Obtenido de Hubspot:

<https://blog.hubspot.es/sales/manual-de-procedimientos-empresa>

School, E. B. (21 de 12 de 2021). *porque es necesario actualizar los manuales*.

Obtenido de Eurionnova Business School:

<https://www.euroinnova.edu.es/blog/porque-es-necesario-actualizar-los-manuales#iquestpor-queacutec-es-necesario-actualizar-los-manuales>

Unidad de Apoyo para el Aprendizaje. (s.f.). *El Manual de Organización*

*Administrativa*. Obtenido de Unidad de Apoyo para el Aprendizaje:

[https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod_resource/content/1/contenido/index.html)

Up SPAIN. (2021). *Las 10 fases de un proceso de selección*. Obtenido de Up SPAIN:

<https://www.up-spain.com/blog/10-fases-del-proceso-de-seleccion/>

Anexos



## ENCUESTA

Información acerca del Proceso de Contratación de Personal

1) ¿Tiene conocimiento acerca de lo que es un proceso de contratación de personal? \*

Si

No

2) ¿Sabe las funciones que cumple un proceso de contratación dentro de una empresa? \*

Si

No

3) ¿Cree usted que el proceso de contratación es indispensable en el funcionamiento de una empresa? \*

Si

No

4) ¿Le gustaría que se aplique el proceso de contratación en la empresa? \*

Si

No

5) ¿Considera usted que el proceso de contratación de una empresa debe estar bien estructurado de forma correcta y ordenada? \*

Si

6) ¿Le serviría que el proceso de contratación que este actualizado y a su disposición? \*

Si

No

7) ¿Usted cree que el proceso de contratación de personal cambie la presentación de la Distribuidora? \*

Si

No

8) ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente por falta de un proceso de contratación? \*

Si

No

9) ¿Cree usted que un proceso de contratación bien estructurado ayuda en el crecimiento y desarrollo de una empresa recién estructurada? \*

Si

No

10) ¿Le gustaría recibir capacitaciones acerca del proceso de contratación? \*

Si

No

## Evaluación del Proceso de Contratación

Cerca del 90% de los fallos en la contratación de personal, se producen al no hacer un buen proceso de selección y no definir con eficacia las competencias personales o técnicas de los candidatos que se buscan.

1) Tiene conocimiento del proceso que se debe llevar a cabo para reclutamiento del personal? \*

Si

No

2) Cree usted importante implementar el proceso de contratación al personal? \*

Si

No

3) Usted piensa que al poner en practica esta propuesta ayudaría en el área administrativa? \*

Si

No

4) Es necesario que se evalué a todo el personal mediante un proceso? \*

Si

No