

**Importancia de los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en supermercados de San Estanislao, año 2023**

**Nidia Cecilia Santacruz de Nuñez**

nidiasantacruz@gmail.com

Universidad Nacional de Asunción

Facultad de Filosofía

Paraguay

**Resumen**

Este estudio consideró a las medianas empresas, que incluye a los supermercados y cómo estas realizan los procesos administrativos y de selección de incorporación de personales para las distintas áreas de la estructura organizacional de dichas empresas. La investigación se centró en el enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y no experimental. Para la obtención de los datos en la investigación de campo, se empleó el método de la encuesta, como técnica el cuestionario y el instrumento utilizado, el formulario del cuestionario con un listado de preguntas cerradas. La población estuvo constituida por 6 propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao, y teniendo en cuenta la cantidad de la población no se extrajo muestra, se trabajó con la totalidad. Luego de ser analizados e interpretados los datos de acuerdo a los objetivos, se obtuvo los siguientes: se constató que la totalidad de los mismos implementa los procesos de gestión humana; que disponen de una cantidad considerable de recursos humanos para brindar los servicios a sus clientes; consideran ciertos aspectos para la incorporación de recursos humanos entre los cuales prevalece edad, sexo y por recomendaciones, que realizan preguntas acerca de la experiencia que tiene en relación a las tareas que desempeñará el personal; expresaron que sí, se evalúa las respuestas del personal en función de su conocimiento y/o experiencia para incorporar; de entre tantas opciones presentadas acerca de los criterios de evaluación para la incorporación se coincidió en que tienen en cuenta el conocimiento sobre el cargo a desempeñar, disposición a aprender y adaptarse, capacidad para comunicarse y entusiasmo por el puesto, y por último, en cuanto a las fuentes de reclutamiento las referencias laborales son utilizadas por la mayoría, seguido por Sitio web de la empresa, Banco de datos (candidatos postulados anteriormente), e internet; las técnicas de selección que utilizan son: entrevistas, por investigación de antecedentes y las repuestas compartidas fueron Formas de solicitud y Pruebas de simulación del desempeño, entre otros.

**Palabras claves:** selección, recursos humanos, supermercados.

## **Importance of administrative and selection processes for the incorporation of human resources in San Estanislao supermarkets, year 2023**

### **Abstract**

This study considered medium-sized companies, including supermarkets, and how they carry out the administrative and selection processes for the incorporation of personnel for the different areas of the organizational structure of said companies. The research focused on a quantitative, descriptive, cross-sectional, and non-experimental approach. The survey method was used to obtain data for field research, using a questionnaire as the technique and a questionnaire with a list of closed questions as the instrument. The population consisted of six supermarket owners in the city of San Estanislao. Given the population size, no sample was drawn; the entire population was used. After analyzing and interpreting the data according to the objectives, the following were obtained: it was verified that all of them implement human management processes; that they have a considerable amount of human resources to provide services to their clients; they consider certain aspects for the hiring of human resources, among which age, sex and recommendations prevail, and that they ask questions about the experience the staff has in relation to the tasks that the staff will perform; they expressed that yes, the staff's responses are evaluated based on their knowledge and/or experience for incorporation; among the many options presented regarding the evaluation criteria for incorporation, it was agreed that they take into account knowledge of the position to be held, willingness to learn and adapt, ability to communicate and enthusiasm for the position. And finally, regarding recruitment sources, job references are used by the majority, followed by the company's website, database (previously applied candidates), and the Internet. The selection techniques they use are: interviews, background research, and the shared responses were Application Forms and Performance Simulation Tests, among others.

**Keywords:** selection, human resources, supermarkets.

## **1. Introducción**

El proyecto de investigación titulado “Importancia de los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en los supermercados de la ciudad de San Estanislao-Paraguay en el primer semestre del año 2023”, pretende dar una visión integral de la implementación de los procesos administrativos contrastando la teoría con la realidad, es decir, conocer en qué medida los supermercados aplican los procesos administrativos y de selección para la incorporación del personal.

El interés de este trabajo viene dado por la importancia de los procesos administrativos en las empresas, en este caso, los supermercados, ya que las personas o recursos humanos son parte importante de cualquier organización, por tanto, la aplicación de dichos procesos puede redundar en la selección adecuada de los trabajadores para cada puesto.

Al ser un tema relativamente nuevo y por este motivo con poco registro de información estadística, fue necesario consultar y analizar una gran variedad de bibliografías y fuentes de información, que permitan describir una visión general de la situación en cuanto a la implementación de los procesos administrativos y de selección de recursos humanos.

En el marco teórico de este trabajo se aborda la definición de los términos relacionados a los procesos administrativos y de selección de los recursos humanos, el marco referencial contempla la gestión de recursos humanos, funciones y actividades en la gestión de los recursos humanos, los procesos de la administración de recursos humanos, proceso de selección en las organizaciones y en el marco legal se menciona las leyes que rigen en lo laboral, extraído de la Constitución Nacional y la ley N° 213 del Código del Trabajo.

### **Recursos Humanos dentro de las organizaciones**

Respecto a la denominación de los Recursos Humanos, Talento Humano o Capital humano dentro de las organizaciones, se encontró autores que resaltan los siguientes

Según Dolan, Valle Cabrera, Jakson, & Schuler (2007), la gestión de los Recursos Humanos, “es el conjunto de actividades que afectan el comportamiento de los empleados en su intento de formular e implantar las necesidades de la empresa para el logro de los objetivos propuestos de la organización donde laboran” (p. 433)

A su vez, González y Ramos, (como se citó en Sánchez, 2018) indican que “la gestión del Talento Humano es aquella cuyas principales actividades son reclutamiento, selección, socialización, capacitación, administración de salarios, prestaciones, higiene y seguridad, relaciones sindicales entre otras”.

Tomando en cuenta estas definiciones, se destaca la importancia de las actividades de administrar o gestionar los recursos humanos dentro de las organizaciones, además de ser indispensable para el éxito de las organizaciones, pues las iniciativas de dichas gestiones permiten entender el papel de los Recursos humanos y sus aportes a las empresas.

**Objetivo general:** Determinar la importancia de los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en los supermercados de la ciudad de San Estanislao en el primer semestre del año 2023.

## 2- Metodología

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que los datos recolectados con respecto a los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos, fueron sometidos a la medición numérica y al análisis estadístico; el diseño es descriptivo porque se describió los aspectos que caracterizan a los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos; de corte transversal pues los datos se tomaron en el primer semestre del presente año y no experimental, pues no se manipuló ninguna variable.

El método que se empleó fue la encuesta, pues con ella se obtuvo informaciones sobre los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos. La técnica aplicada fue el cuestionario que incluyó un listado de preguntas cerradas que se compartió a los propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao, quienes en forma anónima, respondieron dicho formulario.

Se consideró como población a los 6 propietarios de los supermercados ya que en la ciudad de San Estanislao solamente existe esa cantidad de empresas (medianas empresas) y que reúne los criterios de clasificación y teniendo en cuenta la cantidad de la población no se extrajo muestra, sino que se trabajó con la totalidad.

Criterios de inclusión: propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao.

Criterios de exclusión: propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao que completaron la encuesta fuera de la fecha límite. Para la recolección de

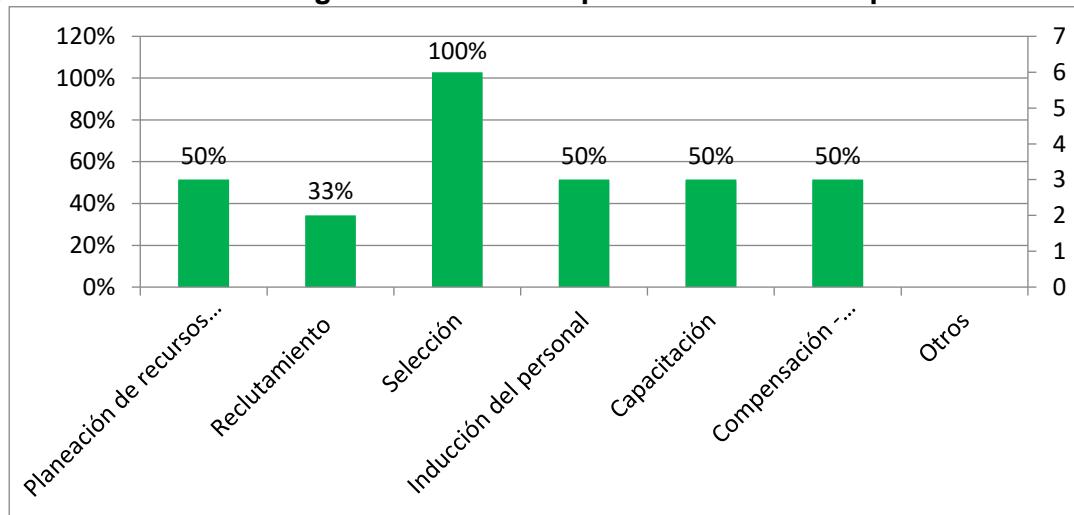
los datos, se empleó el instrumento, formulario del cuestionario, lo cual se redactó considerando preguntas cerradas de opción múltiple.

Para la aplicación de la encuesta, se solicitó permiso a los directivos de los supermercados, a través de nota dirigido al/los Propietario/s, la cual fue remitida una vez que se aprobó el proyecto de investigación. Posteriormente, se solicitó completar la encuesta en la 3<sup>a</sup> y 4<sup>a</sup> semana del mes de octubre, tardó 2 semanas por las ocupaciones que tienen, según manifestaciones de los responsables.

### 3- Resultados

Se ha realizado la consulta a los 6 responsables de los supermercados de la ciudad de San Estanislao acerca de los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en sus empresas, quienes han brindado informaciones claras y precisas al respecto y los hallazgos de la investigación resultaron relevantes y útiles. Seguidamente se presenta los siguientes resultados.

**Figura N° 1: Procesos de gestión humana implementada en la empresa**

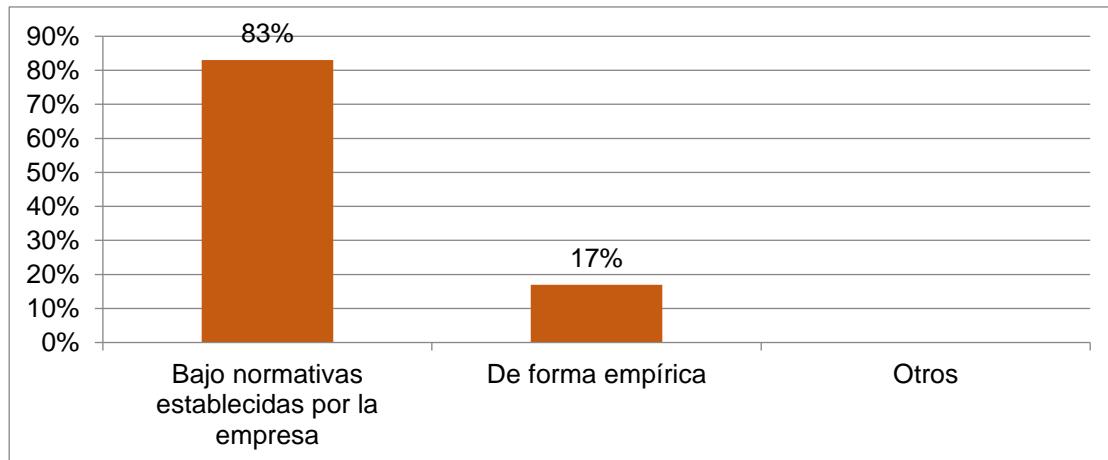


**Fuente:** Encuesta aplicada a propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao

En relación a los procesos de gestión humana implementada por la empresa, las respuestas fueron variadas: el 100% hace la selección en su empresa, el 50% coincidieron en Planeación de recursos humanos, Inducción del personal, Capacitación y compensación-remuneración y solo el 33% indicó realizar el reclutamiento. Se puede observar que la totalidad de los supermercados consultados realiza la selección y en menor proporción los demás procesos mencionados. Cabe destacar al respecto, lo que Chiavenato (2009) menciona, “todos los procesos tienen

estrecha relación entre sí, de manera que unos penetran en otros y tienen influencia recíproca... debe funcionar como un sistema abierto e interactivo". (p. 16)

**Figura N° 2: Formas de la implementación de los procesos de reclutamiento y selección en los supermercados**

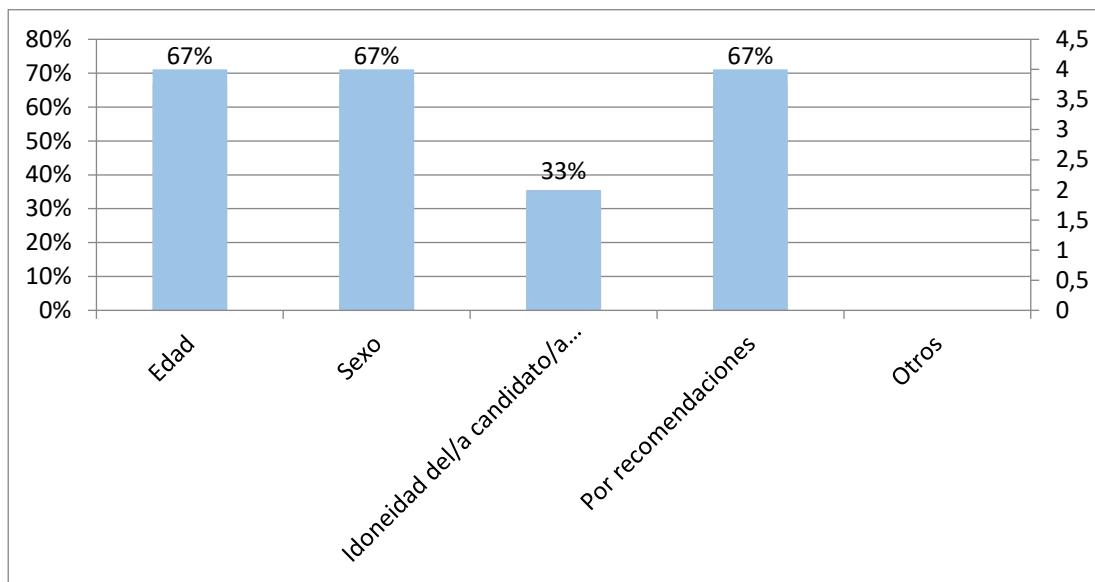


**Fuente:** Encuesta aplicada a propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao

Se ha hecho la consulta acerca de los procesos administrativos y de selección implementados en los supermercados de la ciudad, obteniendo como respuesta los siguientes: el 83% de los responsables expresó que llevan a cabo los procesos de reclutamiento y selección bajo normativas establecidas por la empresa y solo el 17% manifestó de forma empírica.

Con esto se destaca que la implementación de los procesos de reclutamiento y selección se realizan bajo normativas establecidas por la mayoría de los supermercados, en relación a esto, los efectos en ausencia de reglas o normas en la empresa es oportuno resaltar lo expuesto por Chiavenato (2009), "un procedimiento rudimentario para integrar personas puede exigir un intenso proceso para desarrollarlas, a efecto de compensar sus fallas". (p. 16)

**Figura N° 3: Aspectos específicos que considera la empresa para la incorporación de recursos humanos**

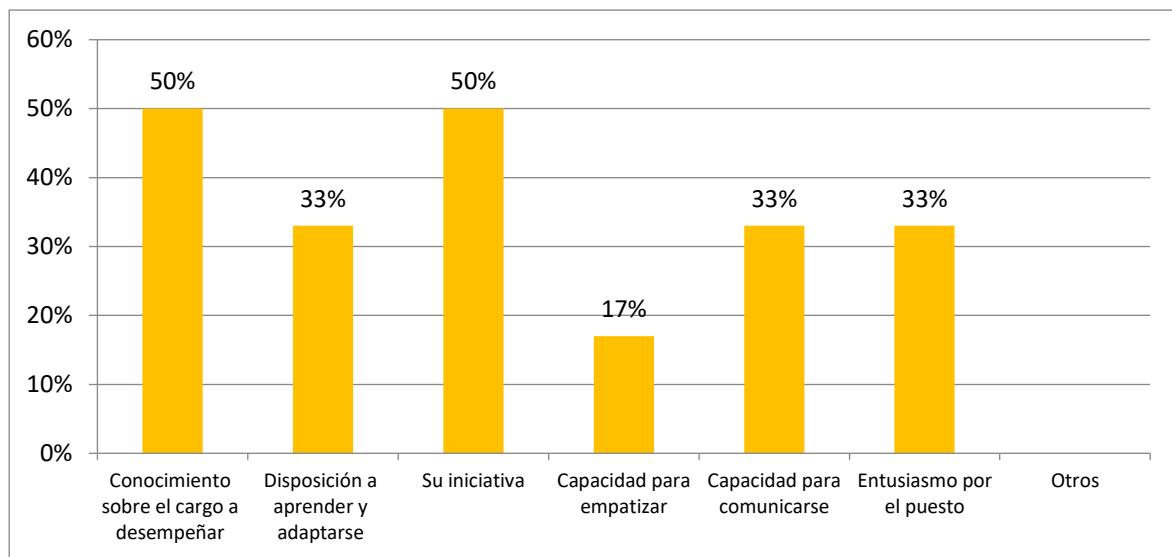


**Fuente:** Encuesta aplicada a propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao

Las respuestas dadas al respecto, fueron proporcionales en algunos aspectos, el 67% de la población eligió edad, sexo, seguido por recomendaciones y el 33% optó por Idoneidad del/a candidato/a para el puesto.

Este resultado expone que los supermercados consultados establece ciertos aspectos para la incorporación de recursos humanos para los cuales prevalece edad, sexo y por recomendaciones. Aquí cabe destacar lo que expresa (Alles, 2018) “En Selección se destacan los siguientes aspectos: definición del perfil, el reclutamiento –que podrá llevarse a cabo siguiendo caminos diversos- y la medición de las capacidades de los futuros colaboradores. Un proceso de selección finaliza con la inducción de nuevos colaboradores”.

**Figura N° 4: Criterios que se considera en la evaluación para la incorporación**

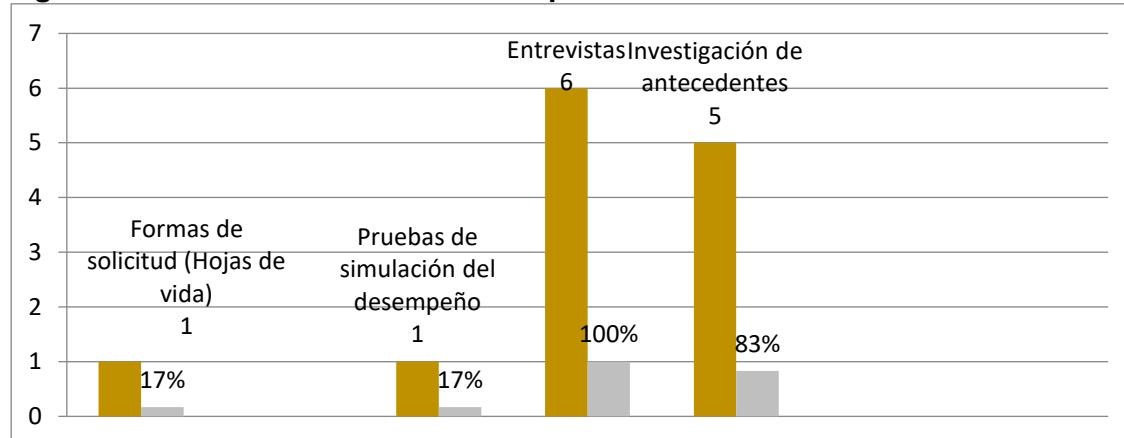


**Fuente:** Encuesta aplicada a propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao

Las respuestas brindadas fueron variadas por la opción de enumerar según estimación: el 50% coincidió en que tienen en cuenta el Conocimiento sobre el cargo a desempeñar y su iniciativa, el 33% optaron por Disposición a aprender y adaptarse, Capacidad para comunicarse y Entusiasmo por el puesto, en tanto que, el 17% prefirió Capacidad para empatizar.

La apreciación que tuvieron las empresas en cuanto a los criterios considerados en la evaluación para la incorporación del personal fue variado. Así también cabe señalar en este aspecto que, “El proceso de selección de personal no se debe condicionar a normas, directrices ni rutinas de trabajo que provoquen rigidez e inflexibilidad. (Chiavenato, 2009, p. 165)

**Figura N° 10: Técnicas utilizadas en el proceso de selección**



**Fuente:** Encuesta aplicada a propietarios de los supermercados de la ciudad de San Estanislao

Ante la consulta de las técnicas utilizadas en el proceso de selección de las empresas se obtuvo el siguiente resultado: el 100% optaron por mencionar entrevistas, seguido por el 83% por investigación de antecedentes y el 17% prefirió las Formas de solicitud (Hojas de vida) y Pruebas de simulación del desempeño respectivamente, fueron mencionados como técnicas para la selección.

Esto denota que los supermercados utilizan la técnica de selección por excelencia: la entrevista. Al respecto, Dolan, Valle Cabrera, Jakson, & Schuler (2007) señalan “una amplia variedad de instrumentos de selección están disponibles para valorar las competencias, personalidad y otras características relevantes de los solicitantes, las más utilizadas son: impresos de solicitud, comprobación de referencias, entrevista de selección, pruebas escritas y simulación”. (p.144)

## Conclusiones

El análisis de los datos permitió obtener las siguientes conclusiones:  
Considerando el primer objetivo de la investigación, Identificar los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en los supermercados de la ciudad de San Estanislao, según los resultados obtenidos, la mitad de las empresas no contempla un departamento de RRHH dentro de la estructura organizacional, pero la totalidad de los supermercados realiza la selección y los procesos de gestión humana y la mayoría de los supermercados realizan bajo normativas establecidas la implementación de los procesos de reclutamiento y selección.

Asimismo, teniendo en cuenta el segundo objetivo, Describir los procesos administrativos y de selección implementados para la incorporación de recursos humanos en los supermercados de la ciudad de San Estanislao, se concluye que, los supermercados disponen de una cantidad considerable para brindar los servicios a su cliente, así también requieren ciertos aspectos para la incorporación de recursos humanos para los cuales prevalece edad, sexo y por recomendaciones.

En cuanto al tercer objetivo, Determinar la aplicación de los procesos administrativos y de selección para la incorporación de recursos humanos en los supermercados de la ciudad de San Estanislao, se finaliza diciendo que las empresas realizan preguntas acerca de la experiencia que tiene en relación a las tareas que desempeñará el personal, expresaron que sí evalúa las respuestas del personal en función de su conocimiento y/o experiencia para incorporar, de entre tantas opciones presentadas acerca de los criterios de evaluación para la incorporación se coincidió en que tienen en cuenta el Conocimiento sobre el cargo a desempeñar y su iniciativa, asimismo optaron por Disposición a aprender y adaptarse, Capacidad para comunicarse y Entusiasmo por el puesto, y por último, en menor proporción prefirió Capacidad para empatizar; en relación a las fuentes de reclutamiento las referencias laborales son utilizadas por la mayoría, seguido por Sitio web de la empresa, Banco de datos (candidatos postulados anteriormente), e internet; utilizan en sus organizaciones las técnicas de selección como: entrevistas, por investigación de antecedentes y las repuestas compartidas fueron Formas de solicitud y Pruebas de simulación del desempeño; además la mayoría cuenta con responsable de la selección e inducción del personal en la empresa; en relación a incorporar empleados nuevos en los puestos de trabajo si demuestran habilidades y competencias por las cuales fueron contratados, respondieron equitativamente entre Sí y algunos respectivamente; y por último, respecto a disponer de un plan de seguimiento de inducción del personal, las respuestas fueron dividida entre Sí y No.

Según el Censo económico nacional de 2011 (se considera estos datos porque el Censo de 2022 no tiene disponible aún esta información), en cuanto a las “Unidades económicas y personal ocupado por sector económico en el departamento de San Pedro, se destaca lo siguiente: El comercio se destaca por disponer de mayor número de unidades económicas y personal ocupado, 3.416 (62,7) y 7.481 (54,2%), respectivamente”. Esto refleja la buena posición que ocupa el sector que aglutina a los supermercados a nivel departamental. Asimismo, la ubicación geográfica de la ciudad

de San Estanislao en el departamento, lo convierte en un lugar muy concurrido y visitado generando el crecimiento económico.

Al finalizar esta investigación se puede concluir que los supermercados de la ciudad de San Estanislao consideran importante implementar los procesos administrativos y de selección para la incorporación de los recursos humanos requeridos.

## Referencias

Alles, M. A. (2018). *5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos*. Buenos Aires: Granica S.A.

Amador Sotomayor, A. (2016). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Biblioteca y Archivo del Congreso de la Nación. (17 de Septiembre de 2014). *Ley Nº 213 / ESTABLECE EL CODIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/2608/ley-n-213-establece-el-codigo-del-trabajo>

Biblioteca y Archivo del Congreso de la Nación. (09 de Junio de 2021). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL PARAGUAY*. Obtenido de <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/9580/constitucion-nacional->

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW-HILL.

Dolan, S. L., Valle Cabrera, R., Jakson, S. E., & Schuler, R. S. (2007). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. A. U.

Drew. (23 de Agosto de 2022). *Principales procesos de un departamento de recursos humanos*. Recuperado el 7 de Agosto de 2023, de <https://blog.wearedrew.co/recursos-humanos/principales-procesos-de-un-departamento-de-recursos-humanos#>

Fundación Universitaria Konrad Lorenz. (30 de Junio de 2013). *EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE RECURSOS HUMANOS, DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA PSICOLOGÍA Y LA ADMINISTRACIÓN: DISCUSIONES Y ACIERTOS*.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6099/609966988009/html/>

Martín Sierra, C. (2011). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y RETENCIÓN DEL CAPITAL HUMANO ESTRATÉGICO: ANÁLISIS DE SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE EMPRESAS INNOVADORAS ESPAÑOLAS.* Valladolid.

Ordóñez Tapia, C. A. (Octubre de 2021). Plan Innovador de reclutamiento, selección e inducción de personal para las empresas del sector privado de la ciudad de Loja, para el año 2021. Loja, Ecuador.

Prieto Bejarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.* Medellín.

Robbins, S. P., & A., J. T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* México: PEARSON.

Sánchez, D. C. (2018). TÉCNICAS DE SELECCIÓN UTILIZADAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIENDAS POR DEPARTAMENTO DEL MUNICIPIO MARACAIBO. *Revista Electrónica Arbitrada del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.*

Santander, H. (2017). *PARAGUAY Situación actual de las mipymes.* Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_614907.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_614907.pdf)

Zapata Valencia, J. C., & Carmona Castaño, I. C. (2006). DENOMINACIÓN DEL ELEMENTO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN: ACERCAMIENTO A SU CONCEPCIÓN E IMPLICACIONES. *Revista Ciencias Estratégicas*, 175.