



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN
PARA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA EMPRESA FELVENZA S.A.**

Autora: Chávez Ferrín Luisa Paola

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018 - 2019

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios y a mi querida madre ya que ella fue el principal motivo de inspiración para hacer de mí una persona responsable inculcándome valores y principios.

Mi amada Hija Lya Paulina por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más y así luchar para que la vida nos conserva un futuro mejor.

A mis amados padres, María Luisa, Diómedes y mi hermano Luis Chávez quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas, durante este tiempo de estudio estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Chávez Ferrín Luisa Paola

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial al Instituto Tecnológico Bolivariano “I.T.B.”, el cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

A mis profesores por sus diferentes formas de enseñar, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante y sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

A mi profesor, PhD. Simón Alberto Illescas Prieto, por su paciencia, el ánimo que me brindó y por su atenta colaboración en este trabajo, por sus comentarios en todo el proceso de elaboración de este proyecto de investigación y sus acertadas correcciones.

A todas aquellas personas que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y malas apoyándome.

Chávez Ferrín Luisa Paola

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa FELVENZA S.A.** y problema de investigación: ¿Cómo incide el proceso de contratación en el desempeño del personal administrativo en la empresa Felvenza S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2018? Presentado por, Chávez Ferrín Luisa Paola como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Chávez Ferrín Luisa Paola

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 002-004-000038515



20190901023D01343

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901023D01343

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA TATIANA GARCÍA PLAZA de la NOTARÍA VIGÉSIMA TERCERA, comparece(n) LUISA PAOLA CHAVEZ FERRIN portador(a) de CÉDULA 0919354142 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quién(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE FEBRERO DEL 2019, (13-13).


LUISA PAOLA CHAVEZ FERRIN
CÉDULA: 0919354142



NOTARIO(A) MARIA TATIANA GARCÍA PLAZA
NOTARÍA VIGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



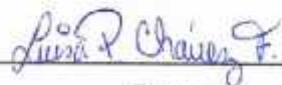
Yo, **Luisa Paola Chávez Ferrin** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño de personal administrativo de la empresa FELVENZA S.A.**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología de Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMIA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CRATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual del instituto, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Luisa Paola Chávez Ferrin

Nombres y Apellidos de la Autora

No. De Cédula: 091935414-2


Firma

CERTIFICACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

TEMA:

“Propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa Felvenza S.A.”

Autora: Chávez Ferrín Luisa Paola

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

En el caso específico de la empresa Felvenza S.A. de la ciudad de Guayaquil, de un alto porcentaje de rotación de personal desde la contratación de la persona, entrenamiento sobre el trabajo y las responsabilidades que va, así como la capacitación constante que se debe proporcionar al empleado para que realice mejor su trabajo. Este sistema tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para desarrollar el proceso de reclutamiento, selección e ingreso del personal, vinculados con el sistema de gestión de la calidad de la empresa Felvenza S.A. y es aplicable para todas las unidades estructurales de la empresa. Se emplean dos métodos uno es el método cuantitativo porque es factible el rendimiento laboral o los resultados obtenidos derivados del desempeño son perfectamente medibles por la empresa, el método cualitativo se recomienda utilizar técnicas en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos. Los métodos teóricos se basarán en técnicas de entrevistas y el instrumento es el cuestionario para obtener un recogimiento de información y datos para tener una excelente respuesta del problema como se observa este análisis se enfoca en dos tipos de investigaciones la descriptiva que permita conocer si el proceso de selección ha sido eficaz para la empresa en aspectos como el desempeño, la competitividad, el compromiso, la planificación, la productividad, logros y dificultades y la otra es la correlacional tienen como propósito evaluar la relación que existe entre los empleados. Como una consecuencia relevante es por los empleados insatisfechos y así se obtiene una baja productividad con la propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa y diseñar un plan de mejora para la contratación en el desempeño del personal administrativo de la empresa Felvenza S.A.

Contratación

Desempeño

Personal

Administrativo

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

TEMA:

“Propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa Felvenza S.A.”

Autora: Chávez Ferrín Luisa Paola

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

In the specific case of the company Felvenza S.A. of the city of Guayaquil, a high percentage of staff turnover from the hiring of the person, training on the job and the responsibilities that goes, as well as the constant training that must be provided to the employee to do better work. This system aims to establish the steps to follow to develop the process of recruitment, selection and entry of personnel, linked to the quality management system of the company Felvenza S.A. and it is applicable for all the structural units of the company. Two methods are used, one is the quantitative method because the work performance is feasible or the results obtained derived from the performance are perfectly measurable by the company, the qualitative method is recommended to use techniques in the selection process to know the personality of the candidates. The theoretical methods will be based on interview techniques and the instrument is the questionnaire to obtain a collection of information and data to have an excellent response to the problem as it is observed this analysis focuses on two types of research the descriptive that allows to know if the process selection has been effective for the company in aspects such as performance, competitiveness, commitment, planning, productivity, achievements and difficulties and the other is the correlation have as purpose to assess the relationship that exists between employees. As a relevant consequence is the dissatisfied employees and thus a low productivity is obtained with the proposed improvement in the hiring process for the performance of the administrative staff of the company and design an improvement plan for hiring in the performance of the administrative staff of the company Felvenza SA

Hiring

Performance

Employees

Administrative

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor	iv
Certificación Cegescit	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice General	ix
Índice Tablas	xii
Índice Gráficos	xiii
Índice Figuras	xiv
CAPÍTULO I	
El Problema	
Planteamiento del Problema	1
Ubicación del Problema en un Contexto	3
Situación Conflicto	4
Delimitación del Problema	5
Formulación del Problema	5
Variables de la Investigación	6
Evaluación del Problema	6
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Interrogantes de la Investigación	7
Justificación e Importancia	8
Viabilidad de la Investigación	10

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Antecedentes Históricos	11
Antecedentes Referenciales	26
Fundamentación Legal	29
Variables de la Investigación	31
Definiciones Conceptuales	32

CAPÍTULO III

Metodología

Presentación de la Empresa	35
Diseño de la Investigación	46
Tipo de Investigación	46
Investigación Descriptiva	47
Investigación Correlacional	47
Población y Muestra	48
Métodos de la Investigación	49
Técnicas e Instrumentos	49
Procedimientos de la Investigación	53

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

Aplicación a las Técnicas de Instrumentos	54
Plan de Mejoras	76
Conclusiones	80
Recomendaciones	81
Bibliografía	82

ANEXOS

Contenidos:

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Anexo 2 Política de Calidad y Objetivos

Anexo 3 Logotipo y Slogan de la empresa

Anexo 4 Fotos Departamentos Contabilidad y RRHH

Anexo 5 Fotos Departamento de RRHH

Anexo 6 Fotos Capacitación

Anexo 7 Fotos Empleados de la empresa

Anexo 8 Departamento Operaciones

Anexo 9 Departamento Operaciones

Anexo 10 Encuesta para Mejorar el Desempeño Laboral

Anexo 11 Formulario para el Desempeño Laboral

Anexo 12 Evaluación de Desempeño Laboral

ÍNDICE TABLAS

Contenidos:	Páginas
Tabla 1. Circunstancia del Dilema	5
Tabla 2. Categorías	46
Tabla 3. Colectividad	48
Tabla 4. Técnicas	49
Tabla 5. Entrevista	51
Tabla 6. Empleados de Felvenza S.A	54
Tabla 7. Los cambios Tecnológicos	55
Tabla 8. Desempeño Laboral	56
Tabla 9. Objetivos de Desempeño	57
Tabla 10. Desempeño Laboral	58
Tabla 11. Ambiente Laboral	59
Tabla 12. Funciones Laborales	60
Tabla 13. Rotación Personal	61
Tabla 14. Diversidad de Criterios	62
Tabla 15. Desempeño Profesional	63
Tabla 16. Desempeño Laboral	64
Tabla 17. Conocimiento del Puesto	68
Tabla 18. Desempeño Bajo Presión	69
Tabla 19. Conocimiento y Aplicación de normas y reglas	70
Tabla 20. Servicio al Cliente	71
Tabla 21. Toma de decisiones	72
Tabla 22. Comunicación	73
Tabla 23. Presentación Personal	74
Tabla 24. Puntualidad	75
Tabla 25. Plan de Mejora	79

ÍNDICE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas
Gráfico 1 Empleados de Felvenza S.A	54
Gráfico 2. Los cambios Tecnológicos	55
Gráfico 3 Desempeño Laboral	56
Gráfico 4. Objetivos de Desempeño	57
Gráfico 5. Desempeño Laboral	58
Gráfico 6. Ambiente Laboral	59
Gráfico 7. Funciones Laborales	60
Gráfico 8. Rotación Personal	61
Gráfico 9. Diversidad de Criterios	62
Gráfico 10 Desempeño Profesional	63
Gráfico11. Conocimiento del Puesto	68
Gráfico 12. Desempeño Bajo Presión	69
Gráfico 13. Conocimiento y Aplicación de normas y reglas	70
Gráfico 14. Servicio al Cliente	71
Gráfico 15. Toma de decisiones	72
Gráfico 16. Comunicación	73
Gráfico 17. Presentación Personal	74
Gráfico 18. Puntualidad	75

ÍNDICE FIGURAS

Contenidos:	Páginas
Figura 1. Los Procesos de la Gestión Humano	20
Figura 2. Objetivos Estratégicos	23
Figura 3. Valores de la Empresa	36
Figura 4. Países en representación de la Empresa	38
Figura 5. Entrevistando al Vacante	53

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La gestión del talento humano, antes administración de recursos humanos, aparece con la misma noción de empresa a partir de la revolución industrial segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX por lo que no se puede considerar un tema novísimo pero como definición teórica es a partir de 1927 cuando Elton Mayo introduce el término Recurso Humano que cobrará importancia con diversas obras de autores norteamericanos en la década de los 70 y principios de los 80.

Sin duda alguna el talento humano ha sido tenido en cuenta como factor primordial del éxito de cualquier campaña desde los tiempos de Sun Tzu siglo V a.C., y su Arte de la guerra, principios adoptados posteriormente por los teóricos de la administración empresarial a partir de tres fundamentos básicos: La organización, la logística y el liderazgo en el manejo y conducción de los hombres que deben realizar la misión.

Ya en la antigüedad se encuentran vestigios del interés por establecer normas que permitan reglar la función de los servidores públicos específicamente en el antiguo Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

En el Código de Hammurabi se encuentran vestigios de normas en torno a la coordinación de las actividades administrativas, la toma de decisiones y su ejecución. En Grecia el emperador Pericles, 430 años antes de Cristo,

dejó testimonio de la necesidad de una selección de personal adecuado e hizo un análisis sobre la democracia Griega.

La globalización, el desarrollo de la ciencia y la tecnología, las migraciones de las fuerzas laborales a través de países continentes entre otros son claros indicadores de un fuerte cambio cuya velocidad se incrementa cada vez más. En un mundo donde las ventajas competitivas del talento humano se han acentuado, la riqueza y la prosperidad ya no están ligadas a la posesión de recursos físicos, sino que se sustenta en el conocimiento y el saber.

La inadecuada aplicación de las fases de administración de personal ha generado una baja productividad, escaso desarrollo y se ha limitado la creación de un clima laboral que propicie el desarrollo organizacional. La administración del talento humano cobra especial relevancia en un mundo más internacionalizado y en el que los aspectos de gestión humana pueden convertirse en factores diferenciadores que posibilitan el éxito de una organización con respecto a sus competidores.

Conclusión que las demanda de empleo es realmente escasa en España y por lo mismo la mayoría de personas no saben cómo enfrentarse al desempleo y a la búsqueda de nuevos profesión por lo mismo se recomienda que las personas que buscan ocupación tengan un plan de acción y que desde el momento que están en un proceso de selección o contratación decidan comprometerse con la organización para que su proceso sea exitoso.

Llevar a cabo el proceso de detección de necesidades basado en el modelo de selección por competencias con el fin de lograr una mayor efectividad en el mismo pone de manifiesto la brecha resultante entre el desempeño actual y el que deberá ser para lograr identificar las necesidades de entrenamiento a ser cubiertas y por ende tanto el trabajador como la empresa se benefician con este proceso.

Ubicación del Problema en un Contexto

Las organizaciones en la actualidad exigen mayores competencias para los puestos de trabajo en las empresas y por lo mismo han aplicado la capacitación de sus empleados para que estos tengan las competencias que la empresa requiere esta técnica ha resultado muy eficaz.

Actualmente, para la obtención de la certificación en las empresas se exige un alto nivel en materia de recursos humanos, contando con un personal competente y comprometido que contribuya a la obtención de objetivos propuestos por la organización, tales como:

- Mantener un ambiente laboral y una cultura organizacional enfocada en la calidad acorde a las necesidades del personal.
- Contemplar el recurso humano como agentes activos y proactivos.
- Alinear las metas laborales de cada empleado con las estrategias corporativas.

Las nuevas ordenanzas planteadas en el Ecuador para manejar procesos de reclutamiento y selección de personal dentro de las instituciones del estado se fundamenta en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), su Reglamento y la Norma del Subsistema Reclutamiento y Selección de Personal del Ministerio de Relaciones Laborales y la misma constitución, razón obligan a seguir un proceso minucioso que permite reclutar y retener los mejores talentos.

La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura tener retroalimentación sobre la manera en que se cumplan sus actividades, esto le permite sentirse relevante y tomado en cuenta por la institución para la cual labora, el empleado podrá conocer sus puntos fuertes así como también sus debilidades, el gerente podrá tomar medidas y acciones de acuerdo a los resultados que pueda observar y a su vez la organización disminuirá las situaciones erróneas que puedan surgir.

Situación Conflicto

Para la empresa Felvenza S.A., la rutina es evidente en el proceso de selección o contratación de personal, preferencias personales, simulación de procesos de selección que en la realidad no se dan pues los candidatos no son reales y el candidato idóneo para el puesto de trabajo existente ya fue seleccionado previo al proceso sin embargo este aspecto negativo en la institución no permite conocer mejores talentos existentes dentro de la demanda profesional de la ciudad y de la provincia.

La actualización constante es muy importante para mejorar y ofrecer un servicio con calidad y calidez, concomitante a ello es importante que cada institución principalmente perteneciente al estado desarrollo y ejecute nuevos procesos dentro de todos los departamentos y de especial manera en el departamento de Talento Humano eje principal que recluta y selecciona talentos y competencias para desarrollar el trabajo de manera eficaz.

En la empresa de tener un alto porcentaje de rotación de personal desde la contratación de la persona, entrenamiento sobre el trabajo y las responsabilidades que va a tener, así como la capacitación constante que se debe proporcionar al empleado para que realice mejor su trabajo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes. La medición reduce el sentimentalismo y aumenta la solución objetiva y constructiva de los problemas.

Se demostrará la importancia que tiene esta herramienta para la gestión de recursos humanos de una empresa. Confirmar que la solución sobre evitar problemas a corto o a largo plazo, es iniciarlo desde el punto de selección

de personal ya que no cualquier persona puede cubrir la vacante y no cualquiera hace que la empresa tenga éxito en un futuro, todo se basa en competencias.

Los procedimientos que se deben seguir y las políticas que debe respetar, se debe cumplir con lo que se le prometió en el proceso de selección el colaborador deben recibir también motivación constante. Concluyendo que la productividad de la empresa depende en gran medida del buen desempeño de los empleados. A mayor bienestar, mayor rendimiento laboral y mayor productividad.

Tabla1

Circunstancia del Dilema

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Complicaciones en selección de personal. ➤ Incomodo en el clima laboral. ➤ El sueldo no adecuado ➤ Indisposición gestión interna 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coste de la rotación de personal. ➤ Equipos cambiantes ➤ Empleados insatisfechos ➤ Baja productividad

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

Delimitación del Problema

Campo : Administración

Área : Contratación

Aspectos : Contratación y desempeño del personal administrativo.

Tema : Propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa Felvenza S.A.

Formulación del Problema

¿Cómo incide el proceso de contratación en el desempeño del personal administrativo en la empresa Felvenza S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2018.

Variable de la Investigación

Variable Independiente: Contratación

Variable Dependiente : Desempeño del personal administrativo.

Evaluación del Problema

Original: Tener una visión a largo plazo para seleccionar nuevos empleados. Las empresas necesitan pensar muy bien a quién contratan y cómo va a encajar con la empresa y su cultura.

Clara: Al encontrar trabajadores que no están satisfechos con el empleo actual y además del empleo están insatisfechos con la remuneración, con el ambiente laboral que se tiene en un momento determinado se ha convertido en una preocupación para muchos Gerentes, teniendo en consideración los cambios que ocurren en las fuerzas de trabajos estos problemas se evidenciarán más con el paso del tiempo.

Concreto: Seleccionar al personal mediante un adecuado proceso en el cual los postulantes al empleo serán clasificados y seleccionados de acuerdo con las vacantes que están por cubrir esto permitirá conocer y comprender, las personalidades, habilidades, capacidades y experiencias que tienen cada uno de los candidatos.

Evidente: Consiste en una serie de pasos a través de los cuales se realiza la atracción de talento a ocupar un puesto y se elige a la persona adecuada para desempeñarlo. Crear una mejor calidad de la vida de trabajo dentro de la cual sus empleados estén motivados a realizar sus funciones, a disminuir los costos de ausentismo de la fuerza de trabajo.

Relevante: Definitivamente uno de los criterios más importantes, el reclutador se mantendrá pendiente de tu forma de comunicar tu disposición al trabajo en equipo, habilidades comunicativas, manejo de la presión, planes a mediano y largo plazo, motivación y método de trabajo.

Delimitado: La contratación del personal es un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto adecuado, es decir escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar un plan de contratación para la mejora del desempeño del personal administrativo de la empresa Felvenza S.A.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la contratación y el desempeño laboral del personal administrativo.
- Aplicar la metodología de investigación apropiado problema plantado.
- Elaborar un plan en los aspectos de la contratación del personal administrativo en la empresa Felvenza S.A.

Interrogantes de la investigación

- 1.- ¿Cómo fundamentar para mejorar la contratación y el desempeño laboral del personal administrativo?
- 2.- ¿Qué metodología se implementarían para ayudar con las necesidades de los empleados?
- 3.- ¿Cómo se elabora un plan de mejora para la buena contratación y desempeño laboral?

Justificación e Importancia

Este sistema tiene como objetivo establecer los pasos a seguir para desarrollar el proceso de reclutamiento, selección e ingreso del personal, vinculados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Felvenza S.A. y es aplicable para todas las unidades estructurales de la Empresa.

Este procedimiento tiene gran importancia para determinar las necesidades actuales y perspectivas de fuerza de trabajo a partir del análisis de la fluctuación.

Por el desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Debido a las necesidades empresariales de potencializar el recurso humano, el cual hace parte esencial para el logro de los objetivos corporativos se considera pertinente presentar una propuesta de mejora para el proceso de talento humano en Felvenza S.A., con la cual sea posible adquirir y conservar un personal competitivo, calificado por competencias, integrando su función con las normas ISO 9001, 9004 versión 2000, e ISO 19011 versión 2002, con mejores prácticas en el mercado de administración de personal y autores expertos en el tema de personal, logrando hacer más eficientes y productivos sus procesos, obteniendo la satisfacción de sus clientes externos e internos, que se traduce en una mayor participación en el mercado y la consecución de mayores utilidades.

Lo que resulta significativo para que la organización logre ventajas competitivas y continúe consolidada como una de las empresas más importantes del mercado. El capital humano es uno de los elementos claves e indispensables de mayor valor empresarial, es el motor dinámico y pensante del sistema, obtenido mediante la planificación integral de los recursos humanos tanto interno como externo, la calidad y el número de

personal obedece a un requerimiento inicial en función de la cantidad y tipo de trabajo, de los niveles de actualización, los cambios tecnológico y los elementos exógenos que afecten a la empresa

Se evidencia la necesidad de hacer más integral su funcionalidad lo cual aporta a la empresa ventajas a nivel interno y externo ya que le proporcionaría los medios para identificar y especificar las tareas de forma que se alcancen los resultados esperados, planificando el trabajo, estableciendo procedimientos, estándares y líneas de actuación que ayuden a los colaboradores de la organización a decidir cuáles son los procesos y procedimientos correctos de manera que se garantice la efectividad de los mismos como se enmarca con lo establecido en directrices, perfiles, procedimientos e indicadores de gestión existentes.

Aspectos que justifican la investigación

Conveniencia: Los trabajadores en la empresa Felvenza S.A. Se sentirán más comprometidos al ser valorados, dando su mayor rendimiento laboral, aumentando la producción de la empresa y cumpliendo con las expectativas de la misma.

Relevancia Social: Las estrategias y actividades que se aplicarán a los contratados y el personal administrativo crearán un ambiente agradable, mejor toma de decisiones, aumentando la autoestima y generando la autoeficacia y autocontrol.

Valor teórico: El estudio proporcionará información a los estudiantes de diferentes carreras acerca cómo afecta a la productividad de la empresa la motivación negativa y la gestión del talento humano debe asegurarse que sus procesos técnicos respondan a las exigencias en la era del conocimiento.

Utilidad Metodológica: Con el análisis de los resultados obtenidos en una buena contratación de los trabajadores, se puede confirmar que el

desempeño laboral de los empleados depende del grado de motivación que reciban.

Viabilidad de la Investigación.

Viabilidad técnica

La investigación es viable técnicamente porque brinda a los trabajadores un mejor estilo de vida mediante la creación de estrategias que aportarían un mejor desenvolvimiento en las labores encomendadas y mejor calidad en el trabajo que se requiera para cumplir con el objetivo requerido y la sociedad en general.

Para la empresa es esencial contar con la participación de todo el recurso humano de la empresa, así como tener entusiasmo, creatividad y disponibilidad para colaborar. La creatividad es muy importante porque a través de ella manifestamos decisiones y acciones con claridad. El desempeño es el resultado final de una actividad, y la actividad consiste en constantes horas de realización y práctica.

Viabilidad económica

La investigación es viable económicamente porque a través de la contratación de los trabajadores y el desempeño laboral del personal administrativo, Recursos humanos tiene una gran responsabilidad para disminuir el índice de rotación del personal, ya que de esta manera también disminuye costos, se cuenta con colaboradores empoderados en su puesto de trabajo y se mejora el clima organizacional, y como consecuencia también el desempeño aumenta los niveles de productividad.

Se realizan varias pruebas y entrevistas que están diseñadas y estandarizadas para medir lo que se necesita conocer del candidato aspirante a la plaza así se obtendrá más producción y será mucho más rentable la empresa Felvenza S.A

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

La actividad laboral ha existido desde siempre, ya en la Biblia se escribió el tema de los trabajadores. El mercado laboral en los diferentes países incesantemente fue luchando por lograr conquistas laborales como una forma de protección por el trabajo realizado.

“En el clan se dan las primeras formas empíricas de gestión, pues su organización y maduración dará origen a las tribus. La caza, agricultura, pesca, la construcción, el comercio y la guerra requieren de un grado avanzado de organización y de gestión de los recursos humanos”. (Idalberto Chiavenato. Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. Mc. Graw Hill interamericana, S.A. Colombia 2003. 5ta edición.)

Los grandes arquitectos o constructores de la antigüedad tuvieron que hacer un perfil del personal, seleccionarlo, asignarle labores, iniciarlo, capacitarlo y motivarlo. Su liderazgo para la gestión fue autocrático y religioso.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) fue iniciador de la escuela clásica de la organización científica del trabajo, que abordó científicamente el proceso administrativo sobre la base del análisis del trabajo mediante el estudio de tiempos y movimientos, descomponiéndolo en sus elementos más simples y buscando los métodos mediante los cuales se lograra incrementar la productividad de los trabajadores.

Los antecedentes de la administración se remontan a la prehistoria, no así el interés que esta disciplina exigió, a partir del siglo XX cuando se despliega un verdadero progreso en ámbito administrativo. El final del nomadismo dio paso al inicio de la agricultura.

“Los seres humanos que formaban pequeños grupos sociales, se extendieron y principiaron a reclamar mejores servicios. (Chiavenato, 2003, Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill pag. 25) ”

La selección de personal con un carácter sistemático surge a partir de la escuela de la administración científica. Frederick Taylor (1903) en su libro Shop Management planteó un grupo de principios de administración vinculados con la supervisión del trabajo de los operarios, formulando como primer principio: “Asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible, de acuerdo con sus aptitudes personales (selección científica del trabajador).”

“Posteriormente, en 1911 en su obra Los principios de la administración científica, formula el principio de preparación, en el cual contempla la necesidad de “seleccionar científicamente los trabajadores y prepararlos y entrenarlos para que produzcan más y mejor.” (Chiavenato, I., 1986).

Henry Fayol abordó dentro de su concepción teórica la existencia de un conjunto de cualidades que debía poseer un administrador y la necesidad de su formación tomando en cuenta sus aptitudes y cualidades personales; y también hace referencia dentro de sus principios, al espíritu de equipo y el papel que tiene la comunicación en el mismo.

Entre las principales cualidades para desarrollar esas funciones Fayol señala las físicas, las intelectuales, las morales, la cultura general, los conocimientos especiales y la experiencia.

(Chiavenato. 2003. Introducción a la Teoría General de la Administración. 5ta edición.) Si bien el hombre primitivo contaba con herramientas rudimentarias para sus labores diarias, existió cierta especialización o técnica desarrollada para la práctica de diversas actividades, tareas y ocupaciones como:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. Caza | 6. Recolección |
| 2. Cultivo de la tierra | 7. Cuidado de ganado |
| 3. Fabricación de herramientas | 8. Confección de ropa |
| 4. División del trabajo | 9. Trabajo especializado |
| 5. Desarrollo social | 10. Trabajo en equipo, y demás |

La división del trabajo admitió la especialización y mantener los roles bien definidos, a tal grado que esto significó un esfuerzo enorme por los asentamientos humanos, el reto de la sobrevivencia, el desarrollo y fortalecimiento de núcleos definidos.

“(Chiavenato, I. 1999. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw-Hill.) Antes de la conquista Española, varios grupos indígenas habían establecido diversos organismos que entrañaban la resolución de complejos problemas de la administración de los Recursos Humanos.”

Por ejemplo: Los aztecas contaban con sistema de postas mensajeros que se relevaban a largo del camino que permitía que el emperador Moctezuma consumiera diariamente pescado fresco del Golfo de México, para mantener el equipo de mensajeros en buenas condiciones alguien resolvió entre dos, el problema de suministrarles agua y alimentos, brindarles protección militar y naturalmente proporcionarles calzado adecuado para el largo camino que tenían que recorrer

La etapa colonial supuso el inicio de una nueva mentalidad, enfocada sobre todo a la obtención de beneficios comerciales para la metrópoli. Es muy interesante revisar los estudios que se han hecho de las antiguas

compañías mineras, como las que operaron en Guanajuato y Zacatecas, en México; en Potosí, en Bolivia; en Chile; en Colombia, y en varias regiones más.

Con mucha frecuencia, los yacimientos importantes se encontraban en regiones de suma aridez, a gran distancia de regiones agrícolas con buen suministro de agua y alimentos.

Es probable que después de iniciar las operaciones de explotación de yacimientos con métodos violentos, los administradores se hayan debido rendir a la evidencia de que sus obreros serían más productivos si contaban con mejores servicios y organización.

(Subrayemos un dato esencial que se desprende de este periodo histórico: aunque desafortunadamente la violencia desempeñó un papel destacado al inicio o en el curso de muchas operaciones coloniales, ciertas técnicas de administración de personal con frecuencia injustas, pero adaptadas a la época, permitieron establecer operaciones de considerable magnitud y complejidad.)
(Lussier, Robert N. (2007. Págs. 345).

Cuando América Latina pasó a la etapa independiente, durante el siglo XIX, estableció nuevos nexos con los países industrializados, en un proceso de intercambio que se ha ido haciendo cada vez más activo.

En general, en el campo de la administración de recursos humanos como en tantos otros, América Latina ha experimentado una evolución muy influenciada por el mundo occidental, pero se sigue caracterizando por su peculiar idiosincrasia y estructura social.

Martínez, Luz Patricia. (2002). Gestión Social del Talento Humano. Editorial LUMEN. Fue en este periodo en el que se dio nacimiento al adiestramiento de aprendices y a los sindicatos y uniones obreras, los dueños de talleres dedicados a una área en particular, organizaron gremios con el propósito de proteger sus intereses, tales como: regular el empleo, los precios, y demás.

En general, en el campo de la administración de recursos humanos como en tantos otros, América Latina ha experimentado una evolución muy influenciada por el mundo occidental, pero se sigue caracterizando por su peculiar idiosincrasia y estructura social.

Fue en este periodo en el que se dio nacimiento al adiestramiento de aprendices y a los sindicatos y uniones obreras, los dueños de talleres dedicados a una área en particular, organizaron gremios con el propósito de proteger sus intereses, tales como: regular el empleo, los precios, y demás.

(Leal Antonio. 2000. El factor humano en las relaciones laborales. Editorial Pirámide S.A.) "Estos gremios fueron los precursores de las asociaciones patronales de hoy a los empleados se les conocía como jornaleros y las uniones de los jornaleros fueron los primeros sindicatos de trabajadores."

A partir del sistema de gremios se ve perfectamente dividida la clase de obreros y de los patronos lo cual es lo más parecido al sistema actual

Mediante la aparición de la administración científica de Frederick Taylor, quedo demostrado que el estudio científico y sistemático de las labores podía conducir a mejoras en la eficiencia y eficacia del personal.

La necesidad de proceder a especializaciones y a mejor capacitación quedaron demostradas gracias a las aportaciones de la escuela científica de administración y esto, a su vez, impulsó la creación de más departamentos de personal, a pesar de que tanto Taylor, como Fayol otro percusor de la administración consideraban el recurso humano como una parte más de las máquinas

El campo de la administración de los recursos humanos no apareció de improviso. Por el contrario, evolucionó durante largo tiempo, hasta adquirir sus características actuales, una rápida mirada a este proceso de evolución muestra la forma en que las técnicas del pasado condujeron a la filosofía proactiva de la actualidad.

(Morales, E. 2004. Dirección y administración integrada de personas. Madrid: McGraw-Hill.) Al trazar esta evolución se puede también adquirir una perspectiva adecuada sobre la creciente importancia del campo de la administración de los recursos humanos. Esta perspectiva histórica sirve también para demostrar que la práctica de la administración de los recursos humanos siempre ha estado influenciada por el medio ambiente, que a su vez se encuentra en perpetuo cambio.

Desde el fin de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) hasta la Gran Depresión (1930-1938) los departamentos de personal desempeñaron funciones de creciente importancia. Se concedió creciente atención a las necesidades de los empleados.

(Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del Talento Humano. El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. 5ta. Edición. Editorial Mc. Graw-Hill.) La importancia de las necesidades de personal se hizo aún más relevante por el resultado de los estudios llevados a cabo en Estados Unidos en la planta Hawthorne de la compañía General Eastern Electric durante ese periodo. (pág. 39)

Estos estudios demostraron que los objetivos de eficiencia postulados por la administración científica debían equilibrarse y dosificarse teniendo en cuenta las necesidades humanas. Estas conclusiones; que hoy parecen elementales; ejercieron un profundo y duradero efecto en la administración de personal.

La Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial obligaron a concentrar la atención en áreas diferentes, pero prepararon el campo para avances ulteriores. La Gran Depresión produjo una crisis de credibilidad en la capacidad de las empresas privadas para hacer frente a las necesidades sociales y el público apeló al sector oficial. Los gobiernos de la época

pusieron en práctica políticas de compensación por desempleo, seguridad social salarios mínimos e incluso de garantía al derecho a formar sindicatos.

Los gobiernos se esforzaron en mejorar las condiciones de seguridad y estabilidad y en muchos casos, surgieron medidas legislativas que obligaron a las compañías a cumplir determinadas disposiciones.

A partir de los años de la Gran Depresión, las organizaciones de todo tipo se han visto en la necesidad de considerar los objetivos sociales más generales y ello ha reforzado la necesidad de contar con departamentos de personal En algunos casos se confió a estos departamentos la función de interactuar con los sindicatos, cada vez más poderosos.

(Talento directivo. Cómo medirlo y desarrollarlo. Prentice Hall, Madrid,) El crecimiento en gran escala obtenido por los sindicatos durante el periodo obligó a las organizaciones a cambiar sus políticas de paternalismo por enfoques administrativos proactivos, que tomaban en cuenta las aspiraciones y demandas de los asalariados de hecho. Fernández G. (2002. Págs. 227).

(Sánchez, B. 2006. Técnicas de administración de recursos humanos. México: Limusa, 3ª éd. Unidad 3.) El término “Relaciones industriales” se acuñó durante la época, para reflejar las actividades de interacción que llevaba a cabo el departamento de personal.

En las luchas obreras del tres y cuatro de mayo de 1886 en la ciudad de Chicago, donde se produjeron violentos enfrentamientos que causaron muertos y heridos, ya se exigía la reducción de la jornada laboral a ocho horas. Desde la Revolución Industrial, al ser el trabajo una actividad permanente del diario vivir de la sociedad, se hizo necesario contar con una

normativa eficiente sobre los derechos, deberes, prohibiciones y beneficios que deben sujetarse tanto los empleados como los empleadores.

Al final de la Segunda Guerra Mundial el mundo del trabajo se encontró afectado por cambios muy profundos. La economía de guerra alcanzó niveles de eficiencia muy altos en ambos bandos combatientes gracias a múltiples avances logrados en gran medida por la presión bélica.

(Leal Millán, A. 2000. El factor humano en las relaciones laborales. Editorial Pirámide S.A.) Se perfeccionaron mucho las técnicas de selección de personal, diseño y descripción de puestos y los estudios de tiempos y movimientos, entre muchas otras. Por ello, al final del conflicto se hicieron prácticamente universales los departamentos de personal que enfrentaron labores y responsabilidades mucho más complejas que durante el conflicto armado.

Al crearse la Organización de Naciones Unidas el 28 de abril del año 1945, se fueron internacionalizando las leyes laborales, el 24 de junio del año 1919 se suscribió el Tratado de Versalles originando la creación de la O.I.T a fin de velar por los derechos a la seguridad de los trabajadores. En Bolivia buscando la dignificación del trabajo, la protección legal y social de la clase trabajadora del país, y en vista de que las relaciones laborales no estaban sujetas a ninguna norma especial, se hizo necesario regular la actividad laboral.

Chiavenato (2009) señaló que la selección de personal en una organización es un filtro donde únicamente se integran a ciertas personas, aquella que reúnen las características esperadas, buscando a los candidatos más apropiados para los puestos o para las competencias que se exige, procurando conservar o ampliar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la empresa.

Con el transcurrir del tiempo los preceptos legales en materia laboral fueron modificándose a fin de brindar cierta estabilidad al trabajador, quien constantemente realizaba grandes movilizaciones buscando mejoras salariales y previsiones sociales, se vio imperioso que se cuente con la Ley General del Trabajo y la Ley de Seguridad Social. (Ordoñez O, Miguel. (1997. Págs. 445). Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos. Gestión 2000 s.a., Madrid,)

(Chiavenato, 2008) En la actualidad, sin embargo, el concepto de Recursos Humanos hace referencia a la administración del personal de una compañía, es decir, a la capacidad de localizar, entrevistar, evaluar y seleccionar a los trabajadores, de acuerdo a los objetivos, misión y visión de una compañía.

Dicha Administración puede ser realizada desde el Departamento de Recursos Humanos de una empresa, o bien, desde un ente o agencia externa especializada en dicha función.

Reclutamiento: “Significa hacer llegar hasta las puertas de la organización a las personas más adecuadas, las que competirán entre sí para quedarse con el puesto que se encuentre vacante” (Alfaro , 2012, p.76).

¿Qué es la Gestión del Talento Humano?

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.

“La Gestión del Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.” (Chiavenato, 2009)

Figura 1

Los procesos de la gestión del talento humano.



Nota: Autor Chiavenato, 2009)

“La Gestión del Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.” (Chiavenato, 2009 pág. 45)

“1. Procesos para integrar personas. Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer a abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y selección de personal.

2. Procesos para organizar a las personas. Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño.

Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.

3. Procesos para recompensar a las personas. Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.

4. Procesos para desarrollar a las personas. Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.

5. Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

6. Procesos para auditar a las personas. Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa.” (Chiavenato, 2009)

La Gestión del Talento Humano es la manera de organización, que hace que se puedan cumplir los objetivos de una empresa, gestionando los recursos humanos de la misma, para optimizar las distintas variables importantes que hacen que, en un conjunto coordinado, se logren objetivos de manera eficiente y eficaz tomando en cuenta factores claves de dicha organización mediante procesos a desarrollarse.

Cabrera menciona lo importante que son los recursos humanos en una organización si son convenientemente gestionados y dirigidos con capacitación y renovación permanente preparándolos a las demandas de los mercados, aportarían una ventaja competitiva a la empresa. (2002, citado por Latorre, 2012, p.56)

Mondy (2010) mencionó que si una compañía elige los mejores colaboradores obtendrá beneficios importantes mientras que las decisiones desfavorables de selección pueden ocasionar daños considerables que puede perjudicar a todo el personal sobre todo cuando el trabajo de equipo es transcendental, esta selección del individuo equivocado resulta costosa. (p.158)

Las tareas fundamentales de la Administración de Recursos Humanos según Adalberto Chiavenato -Administración de Recursos Humanos, 2001-son:

- Provisión: Su función primordial es mantener a la empresa provista de recursos humanos, en caso de nuevas necesidades o de rotación del personal
- Aplicación: Otra de sus principales funciones consiste en capacitar al personal, explicar sus tareas, derechos, obligaciones y alcance de su rol, y analizar su posterior desempeño
- Mantenimiento: También deberá hacerse cargo de la remuneración del personal, beneficios sociales y premios
- Desarrollo: Deberá aportar entrenamiento y capacitación continua a los trabajadores
- Seguimiento y control: Deberá mantener un estricto control y actualización sobre toda la información relativa a los trabajadores.

El panorama actual, cuyos principales factores externos de cambio son la globalización, los avances tecnológicos y la alta competitividad, presenta nuevos desafíos para el área de recursos humanos, que necesita responder de manera flexible y adaptarse al vertiginoso movimiento del mercado.

(Whetten, D. y Cameron, Kim. 2005. Págs. 697. Desarrollo de habilidades directivas. Sexta edición, Pearson Educación, México.) Existen algunos elementos claves para que la administración de recursos humanos responda de manera efectiva a los desafíos actuales:

Estrategia.- La estrategia del departamento de recursos humanos deberá delinearse de acuerdo a los objetivos y necesidades (cambiantes) de la compañía, ya que ellos, son la única base posible para elaborar un plan que integre: El diseño de los puestos de trabajo, la contratación, el pago, las recompensas, el desarrollo y rendimiento de los sistemas de evaluación, y el seguimiento del desarrollo de los empleados.

Capacitación.- Es función tradicional de la administración de recursos humanos brindar capacitación constante al personal de una empresa, lo importante es que pueda adaptar dicha capacitación a la necesidad de nuevos conocimientos en el ámbito de la tecnología, y de los idiomas, entre otros.

Actitud.- El equipo de la administración de recursos humanos es quien más sabe de tratar y contener al personal de la empresa, por lo tanto deberá promover un ambiente cálido y saludable para toda la empresa, abriendo un espacio de diálogo y de resolución de conflictos, para estar al tanto de las inquietudes de los empleados, antes de que sea tarde



Figura 2

Objetivos Estratégicos:

Nota: <https://www.google.com/search?biw=1600&bih=789&tbm=isch&sa=1&ei=xW8ZXNjtBs6B5wLPyYKgAQ&q=evaluación>

Figueiral, (2008) afirma:

“Para evaluar tanto al nuevo empleado como el proceso de selección en sí, se requiere retroalimentación. La retroalimentación positiva se obtiene por juicios favorables al nuevo empleado: promociones, desempeño adecuado, falta de conflictos, etcétera. La retroalimentación negativa consiste en una renuncia prematura o la necesidad de separar al nuevo empleado de la compañía, niveles bajos de evaluación, y factores similares” (p. 286).

Por su parte, Bittel (2004), “plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía”. (p. 64).

Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (2001), “señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro 4 factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse”. (p.103).

Según Coens, (2001), “Es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo”. Cuando se habla de evaluación del desempeño, se concentra en el proceso por el cual se juzga el rendimiento individual y no el rendimiento de una organización o unidad empresarial. (p. 201).

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales,

etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

Ivancevich (2005) menciona que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

Chiavenato (2000, pág. 367), "expone que el desempeño de las personas se avalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación; Factores Actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización. Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo y liderazgo."

"Aplicación de un conjunto de factores que se van a proporcionar un sistema adecuado de desarrollo del desempeño de los individuos dentro de la organización, cuyo objetivo será de conocer de la manera más precisa posible como está desempeñando el empleado su trabajo y si lo está haciendo correctamente". (Stoner. 1994)

La motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores, y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral.

Chiavenato (2007) "refiere que la era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno, la única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. "

Antecedentes Referenciales

Autora Cancinos, A. 2015 en la Universidad Rafael Landívar del Campus de Quetzal Tenango del país Guatemala planteo el tema "Selección De Personal Y Desempeño Laboral" manifiesta que en la efectividad de los procesos básicos en el área de recursos humanos, siendo parte de estos la selección de personal, que ayuda a predecir el desempeño laboral la diferencia del tema que se está planteado se enfoca es determinar las necesidades de personal, actuales y perspectivas, que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa y el vuestro proyecto es el la ciudad de Guayaquil.

Autora Córdova, M. 2014 en la Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de organización de Empresas, planteo el tema "El Reclutamiento y Selección del Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa Equiagro de la ciudad de Ambato" manifiesta que un proceso de Reclutamiento y Selección de Personal se debe al inadecuado desempeño laboral del Talento Humano, ya que no existe personal idóneo en los puestos de trabajo, a su vez que provoca la insatisfacción de los clientes al momento de recibir el servicio y la diferencia del tema que se está planteando se enfoca un factor básico para que la empresa pueda obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad.

Autores Loli A, Navarro V de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos planteó el tema "El contrato psicológico, el desempeño y la satisfacción en empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima" han coincidido en señalar que el contrato psicológico es un proceso que hace referencia a obligaciones recíprocas e implícitas entre el empleado y el empleador, y que va más allá de los contratos explícitos y/o formales. Existen diferencias entre las obligaciones de la organización según sea pública o privada,

impactando más en las organizaciones privadas; ocurriendo de la misma manera con la satisfacción laboral. Similares diferencias, se encontró entre las variables de estudio según el género, estado civil, estatus ocupacional, remuneraciones y lugar de procedencia; no así con la edad, años de servicio en el puesto y antigüedad en la organización y el tema que se está enfocando es que la importancia que tiene esta herramienta para la gestión de recursos humanos de una empresa. Confirmar que la solución sobre evitar problemas a corto o a largo plazo, es iniciarlo desde el punto de selección de personal ya que no cualquier persona puede cubrir la vacante y no cualquiera hace que la empresa tenga éxito en un futuro, todo se basa en competencias.

Autora Latorre M, Año 2011 en la Universidad de Valencia. Departamento de Psicología Social planteó el tema " La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral" se enfoca en que se adaptan al entorno mediante las estrategias y políticas empresariales. La gestión de la fuerza laboral es clave a la hora de adaptarse a las demandas del entorno y esto puede llevar en muchas ocasiones al éxito o el fracaso de la empresa, además de analizar si influyen y cómo influyen las prácticas de recursos humanos en las percepciones y las actitudes de los empleados, y como ello afecta al desempeño tanto de los empleados como de la empresa.

Es más, tratamos de mostrar si se reproducen las mismas relaciones a distintos niveles (individual y organizacional) y si podríamos hablar de emergencia de los fenómenos a nivel organizacional y la diferencia que se está planteando es seleccionar al personal mediante un adecuado proceso en el cual los postulantes al empleo serán clasificados y seleccionados de acuerdo con las vacantes que están por cubrir, esto permitirá conocer y comprender, las personalidades, habilidades, capacidades y experiencias que tienen cada uno de los candidatos.

Autora Ariza P. Bogotá D.C., Noviembre 2013 Universidad Javeriana Facultad De Psicología planteó el tema "La relación entre vinculación laboral y la satisfacción laboral en cuatro conserjes trabajadoras en una institución educativa" el resumen de esta tesis es la relación entre la vinculación laboral y la satisfacción laboral en 4 trabajadoras de una institución educativa, desde la premisa que "un trabajador otorgará mayor valoración al empleo que le asegure durante más tiempo la percepción de la corriente futura de remuneraciones, tanto monetarias como no monetarias, asociadas con su actividad laboral" (Gamero, 2007).

Se acogieron como tipos de vinculación el contrato a término fijo y el contrato por obra o labor contratada, por ser las formas de contratación de las trabajadoras entrevistadas y se definió la mencionada relación como dependiente y directa en la medida en que por cada tipo de vinculación se asignan unos privilegios específicos, los cuales marcan la diferencia entre uno y otro trabajador que desempeña la misma actividad, como sucede con la duración de la vinculación laboral, toda vez que el trabajador estará a gusto, es decir satisfecho laboralmente si siente asegurado su futuro cercano con una duración estable o por el contrario estará insatisfecho por el riesgo de perder su trabajo, cuando esta es inestable y la diferencia de mi proyecto en cada contratación las organizaciones invierten considerables sumas monetarias en el proceso de selección, por lo que cuando este no es efectivo, significa pérdidas para la empresa. Recursos humanos tiene una gran responsabilidad para disminuir el índice de rotación del personal, ya que de esta manera también disminuye costos, se cuenta con colaboradores empoderados en su puesto de trabajo y se mejora el clima organizacional, y como consecuencia también el desempeño aumenta los niveles de productividad.

Recursos humanos se encuentra ante el reto de predecir el desempeño de los colaboradores desde el momento de la selección de los mismos, esta no es una tarea fácil ya que se debe recordar que se trabaja sobre personas y los seres humanos tienen una naturaleza cambiante

Fundamentación Legal

En la Constitución de la república del Ecuador en el año (2008) en el TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES FUNDAMENTALES **Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.-** El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

TÍTULO I DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO Capítulo I De su naturaleza y especies Parágrafo 1ro. Definiciones y reglas generales.

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.- Establécese un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes. Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior:

- a) Los contratos por obra cierta, que no sean habituales en la actividad de la empresa o empleador;
- b) Los contratos eventuales, ocasionales y de temporada;
- c) Los de servicio doméstico;
- d) Los de aprendizaje;
- e) Los celebrados entre los artesanos y sus operarios;
- f) Los contratos a prueba;
- g) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008; y,
- h) Los demás que determine la ley.

En el **código sustantivo del trabajo en su artículo 22**, el “Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.” Quién presta el servicio o desempeña la labor se denomina trabajador, para quién se realiza empleador y la remuneración sin importar su naturaleza, salario.

Para que exista un contrato de trabajo se deben presentar tres elementos:

- 1.- La actividad debe ser realizada personalmente por el trabajador.
- 2.- La subordinación o dependencia del trabajador con respecto al empleador, quien tiene el derecho de exigir el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento durante el tiempo de ejecución del contrato.
- 3.- Salario, representado en dinero o en especie, como retribución al servicio prestado.

ARTICULO 10. IGUALDAD DE LOS TRABAJADORES. Todos los trabajadores son iguales ante la ley, tienen la misma protección y garantías, y, en consecuencia, queda abolida toda distinción jurídica entre los trabajadores por razón del carácter intelectual o material de la labor, su forma o retribución, salvo las excepciones establecidas por la Ley.

ARTICULO 11. DERECHO AL TRABAJO. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.

En el Buen Vivir el **Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.**- Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable.

De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable de independiente: Contratación.

Chiavenato (2006) Expone que la contratación del personal puede definirse como el proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, la cual trata de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal.

La contratación es el proceso por el cual se descubre, mediante una serie de técnicas y pruebas, al candidato adecuado para ser ubicado en un puesto determinado generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones. Su importancia radica en el hecho de ser un proceso que suministra los recursos humanos adecuados en tiempo oportuno,

Variable dependiente: Desempeño del personal administrativo

Robbins (2004) Lo define como el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador, dentro del logro de metas, por un tiempo determinado por la organización.

El desempeño de cada colaborador se encuentra relacionado en gran manera a las características personales de cada colaborador, estas interactúan con las funciones del trabajo y con la organización en general.

El desempeño es el resultado final de una actividad, y la actividad consiste en constantes horas de realización y práctica; En una organización el desempeño se define como los resultados de los procesos y actividades laborales de toda la organización

Definiciones Conceptuales

- **Administración:** Acción y efecto de administrar // Dirigir una institución. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Contratación:** Acción y efecto de contratar. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Desempeño:** Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Empresa:** Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Mejora:** Medra, adelantamiento y aumento de algo. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Personal** : Conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, dependencia, fábrica, taller, etc. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Laboral:** Perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Proceso** : Transcurso del tiempo. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Servicios:** Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Servicio de correos, de incendios, de reparaciones.

Función o prestación desempeñadas por organizaciones de servicio y su personal. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)

- **Organización:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Técnicas:** Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. . (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Gremios:** Corporación formada por los maestros, oficiales y aprendices de una misma profesión u oficio, regida por ordenanzas o estatutos especiales. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Beneficios:** Bien que se hace o se recibe. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Normativas:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Seguridad:** Fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Disposiciones:** Precepto legal o reglamentario, deliberación, orden y mandato de la autoridad. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)

- **Paternalismo:** Tendencia a aplicar las formas de autoridad y protección propias del padre en la familia tradicional a relaciones sociales de otro tipo; políticas, laborales. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Vertiginoso:** Perteneciente o relativo al vértigo. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Moneda:** Pieza de oro, plata, cobre u otro metal, regularmente en forma de disco y acuñada con los distintivos elegidos por la autoridad emisora para acreditar su legitimidad y valor, y, por ext., billete o papel de curso legal. . (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Vincular:** Someter la suerte o el comportamiento de alguien o de algo a los de otra persona o cosa. Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Socialismo:** Sistema de organización social y económica basado en la propiedad y administración colectiva o estatal de los medios de producción y distribución de los bienes. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)
- **Honorarios:** Dicho de un título o de un cargo: Que se tiene con los honores, pero sin las responsabilidades y funciones efectivas que conlleva. (Diccionario de la lengua Real Academia Española)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: FELVENZA S.A.

Representante Legal: Opazo Larraín Jaime

Fecha de Inscripción: 17/06/1994

Registro Único de Contribuyente: 0991288945001

Actividad Económica Principal:

- Servicios de Inspección de Productos Agrícolas
- Servicios de Inspección de Congelados de Mariscos
- Servicios de Inspección de Diversos Productos
- Servicios de Empapelado y Control de Humedad Interior de Contenedores.
- Servicio de Carga y Descarga de Productos de comercio Exterior.

Objeto Social:

FELVENZA S.A. se encuentra ubicada en Guayaquil en la avenida Francisco de Orellana edificio World Trade Center torre B piso 12 oficina 1205-1206, cuenta con 35 trabajadores en staff, 300 en servicios inspección y dentro de sus actividades está la verificación y control de humedad interior de contenedores e inspeccionar los productos agrícola, congelados de mariscos y diversos productos como cacao, banano etc...

Visión:

Ser la empresa líder de verificación de contenedores en Latinoamérica, reconocida en el mercado internacional, destacándonos por nuestras prácticas sustentables y por nuestra capacidad de ingresar en nuevos negocios.

Misión:

“Otorgar a nuestros clientes una certificación con reconocimiento internacional que refleje de manera exacta y transparente la naturaleza de los bienes inspeccionados, permitiéndoles respaldarse ante cualquier eventualidad derivada de la comercialización de sus productos. Enmarcados en una relación comercial duradera y rentable.”

Logo y slogan de la Empresa



Valores de la Empresa



- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Espontánea

Figura3

Valores de la empresa

Nota:

Recuperado

https://www.google.com.ec/search?q=valores+al+trabajo&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwj01_-

Historia

FELVENZA S.A., es un Organismo de Inspección independiente tipo A y como tal, se compromete a cumplir con la norma internacional ISO 9001-2015 con exclusión de los Items 7.3 “Diseño y/o desarrollo y 7.5.2 “Validación de los procesos”, y con la norma NTE INEN ISO/IEC 17020:2012.

Este manual define la política y objetivos de calidad de Felvenza S.A. y describe como nuestra organización satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Las políticas definidas aplican a todas las actividades relacionadas con los servicios que Felvenza S. A. ofrece a sus clientes en lo referente a: Servicios de inspección comercial y ajuste para compañías de Seguros y Reaseguros Internacionales, Servicios de inspección y laboratorio para los sectores camaronero y productos del mar, alimentos procesados, agrícola, petrolero; servicios de tarja y verificación para los sectores naviero y Gubernamental.

La efectiva operación del sistema es responsabilidad del Gerente General y jefes departamentales, quienes desarrollan procedimientos e instrucciones escritas a fin de cumplir con la política de calidad y permitir el mejoramiento continuo de la FELVENZA.

La presente política también puede ser entregada a nuestros clientes actuales y potenciales, con la finalidad de observar y analizar los lineamientos seguidos por Felvenza S.A. para cumplir con la norma.

Reseña

FELVENZA S.A. es la empresa LÍDER en servicios de inspección en Ecuador. Constituida en 1994, es el único **Agente de Lloyd's** (Reino Unido) en el país y representa en calidad de Agentes y/o Corresponsales, a las más importantes Asociaciones de Reaseguros y Compañías de Seguros e Inspecciones del mundo, entre las que podemos nombrar:

Figura 4

Países en representación de la empresa

Nota: Recuperado <http://www.felvenza.com/es/nuestra-empresa>

The Institute of London Underwriters	Reino Unido
Marsh & McLennan Marine & Energy Ltd.	Reino Unido
Wakefield Inspection Services Inc.	Reino Unido / EE.UU.
W.K. Webster	Reino Unido / EE.UU.
Dolphin Maritime & Aviation Services Ltd.	Reino Unido
CEEMIS	Reino Unido
Eagle Star RE	Reino Unido
Maritime Insurance Company	Reino Unido
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co., Ltd.	Japón
Mitsui Marine & Fire Insurance Company	Japón
The Yasuda Fire & Marine Insurance Company	Japón
CESAM	Francia
American Institute of Marine Underwriters A.I.M.U.	EE.UU.
Intercargo	EE.UU.
Inter Trans Insurance Service	EE.UU.
Fireman's Fund	EE.UU.
Vereien Hamburger Assecuradeure	Alemania
Vereien Hanseatischer Transportversicherer e.V. - VHT	Alemania
Haftpflichtverband der Deutschen Industrie V.a.G - HDI	Alemania
AON Wesselhoeft Ahlers & Schues	Alemania
Carl Schroter GMBH	Alemania
Unitas Gjensidig	Noruega
Lumley General Insurance	Australia
CODAN	Dinamarca
Alpina Insurance	Sulza
Dazhong Insurance Company of China	China
Ping An Property & Casualty Insurance Company of China	China
PICC - The People's Insurance Company of China	China
Grupo COMISMAR	España

Como tal, se encuentra en capacidad de asesorarlos de manera imparcial y confiable en todo tipo de inspecciones.

Para tales propósitos, FELVENZA S.A. cuenta con inspectores, técnicos y profesionales altamente calificados y con vasta experiencia en este tipo de controles, además de los equipos de medición necesarios para las distintas categorías de inspección. Así mismo, dispone de oficinas en las principales

ciudades del Ecuador, lo que permite una reacción inmediata a las necesidades de sus clientes.

Todas las operaciones de FELVENZA S.A. se encuentran de acuerdo a los estándares de calidad ISO 9001:2008 y certificados por el prestigioso cuerpo acreditador "UKAS" de Inglaterra.

Adicionalmente nuestra compañía se encuentra acreditado por Servicio de Acreditación Ecuatoriano, como organismo de inspección TIPO A y en cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma NTE INEN-ISO/IEC 17020-2013 para el Sector Agroalimentario, en el campo de inspección de Alimentos procesados alcance Calidad de Cacao en Grano y Condición de Productos Alimenticios

Por otra parte, para todas nuestras operaciones aplicamos estándares y procedimientos de seguridad de "Business Alliance for Secure Commerce" "BASC".

Nuestros reportes de inspección son un instrumento altamente reconocido internacionalmente, con énfasis en el ámbito de Seguros para cualquier contingencia de nuestros clientes en general, Líneas Navieras, P&I, Transportes en general o para los fines que se estimen convenientes.

Compromiso

La Gerencia de Felvenza S.A. se compromete con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad conforme a la normas ISO 9001 – 2008 y ISO/IEC 17020:2013, y asegura que las necesidades y expectativas de los clientes sean satisfechas de manera imparcial.

Compromiso de la gerencia

La alta gerencia bajo el liderazgo del Gerente General se compromete con el desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 y NTE

INEN ISO/IEC17020:2013 y su continua mejora, comunicando a la organización la importancia del cumplimiento de los requerimientos del cliente, así como las regulaciones y requerimientos legales, asegurando el establecimiento de la política y objetivos de calidad y la disponibilidad de recursos necesarios. Todo esto supervisado a través de la conducción de las revisiones Gerenciales.

Inspección de Productos

FELVENZA S.A. ofrece una amplia gama de servicios de verificación e inspección asegurándose que sus especificaciones sean cubiertas y protegidas de reclamos financieros innecesarios. Estos servicios son realizados por varios equipos de inspectores altamente entrenados y experimentados, quienes realizan su trabajo de acuerdo a los más estrictos estándares industriales reconocidos.

Todos los trabajos de inspección son coordinados y supervisados por la oficina principal en Guayaquil, la cual cuenta con personal altamente calificado y comprometido a proveer a sus clientes un servicio personalizado.

Para tranquilidad de nuestros clientes, todas nuestras operaciones se encuentran de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2008, garantizando un nivel de servicio óptimo y eficiente.

Inspección de Productos Congelados

La solvencia técnica de nuestros inspectores independientes, con más de 10 años de experiencia, permite a FELVENZA S.A. posicionarse como una de las más importantes compañías de inspección en el sector exportador de camarón y productos del mar.

Los servicios para este sector van desde la inspección pre-embarque de cantidad, condición y calidad de los diferentes productos hasta la supervisión diaria en las plantas de procesamiento.

Inspección de Seguros

FELVENZA S.A. es la empresa LÍDER en servicios de inspección en Ecuador. Constituida en 1994, es el único Agente de Lloyd's en el país, actuando como Comisario de Averías y/o ajustadores internaciones de seguros, representando a las más importantes asociaciones de reaseguros y compañías de seguros e inspecciones del mundo. Como tal, se encuentra en capacidad de asesorarlos de manera imparcial y confiable en todo tipo de inspecciones.

Nuestro objetivo es guiar en el proceso de reclamo o pérdidas a todos los importadores y exportadores del Ecuador, cuyas pólizas hayan sido emitidas por compañías de seguros extranjeras reaseguradas por Lloyd's y de múltiples otras compañías de seguros extranjeras que nos nombran como sus agentes.

Otros Servicios

Servicios Laboratorio

Los servicios de laboratorios independientes de FELVENZA S.A. incluyen los siguientes análisis:

- Análisis microbiológico en productos de consumo humano.
- Análisis microbiológico de calidad de agua
- Supervisión sanitaria y microbiológica en plantas de procesamiento de alimentos
- Análisis físicos y químicos
- Contenidos nutricionales
- Análisis organolépticos
- Clasificación de granos

Pesajes de algodón

Como representantes de WAKEFIELD INSPECTION SERVICES (WIS) en el Ecuador, FELVENZA S.A. realiza verificaciones de peso a todas las importaciones de algodón provenientes de los clientes de WIS en los Estados Unidos. Entre los cuales destacan: Frontstreet Exports, Allenberg Cotton Co., Dunavant Memphis, Ecom USA, Paul Reinhart Inc.

FELVENZA S.A. asegura un óptimo servicio de alta confiabilidad permitiendo así que la industria del algodón se beneficie con la participación de una empresa independiente como la nuestra. Entre los servicios que ofrecemos están:

- Inspección de seguridades del contenedor, verificación de sellos.
- Control de cantidad y condición de las pacas de algodón
- Verificación de estiba y almacenaje
- Control de pesaje a través de una verificación de la calibración de equipos de pesaje y sus lecturas

Sector Petrolero

FELVENZA S.A. ha sido calificada por la Dirección Nacional de Hidrocarburos (DNH) y es miembro de la Asociación Americana de Materiales de Prueba (ASTM), lo que la autoriza a proveer una gran variedad de servicios de inspección y análisis a todos los participantes de sector petrolero y sus derivados, así como diferentes tipos de consultoría descritos a continuación:

- Muestreo, determinación de calidad y análisis de laboratorio
- Certificación de cantidades en naves y tanques en tierra
- Investigación de discrepancias de cantidad y pérdidas
- Inspección de tuberías y determinación de cantidad en transferencias buque a buque.

Sector Naviero

La cercana relación que FELVENZA S.A. tiene con el negocio naviero, a través de sus representaciones internacionales, ha permitido el desarrollo de una gran variedad de servicios de inspección para los diferentes participantes del sector; algunos de los cuales mencionamos a continuación:

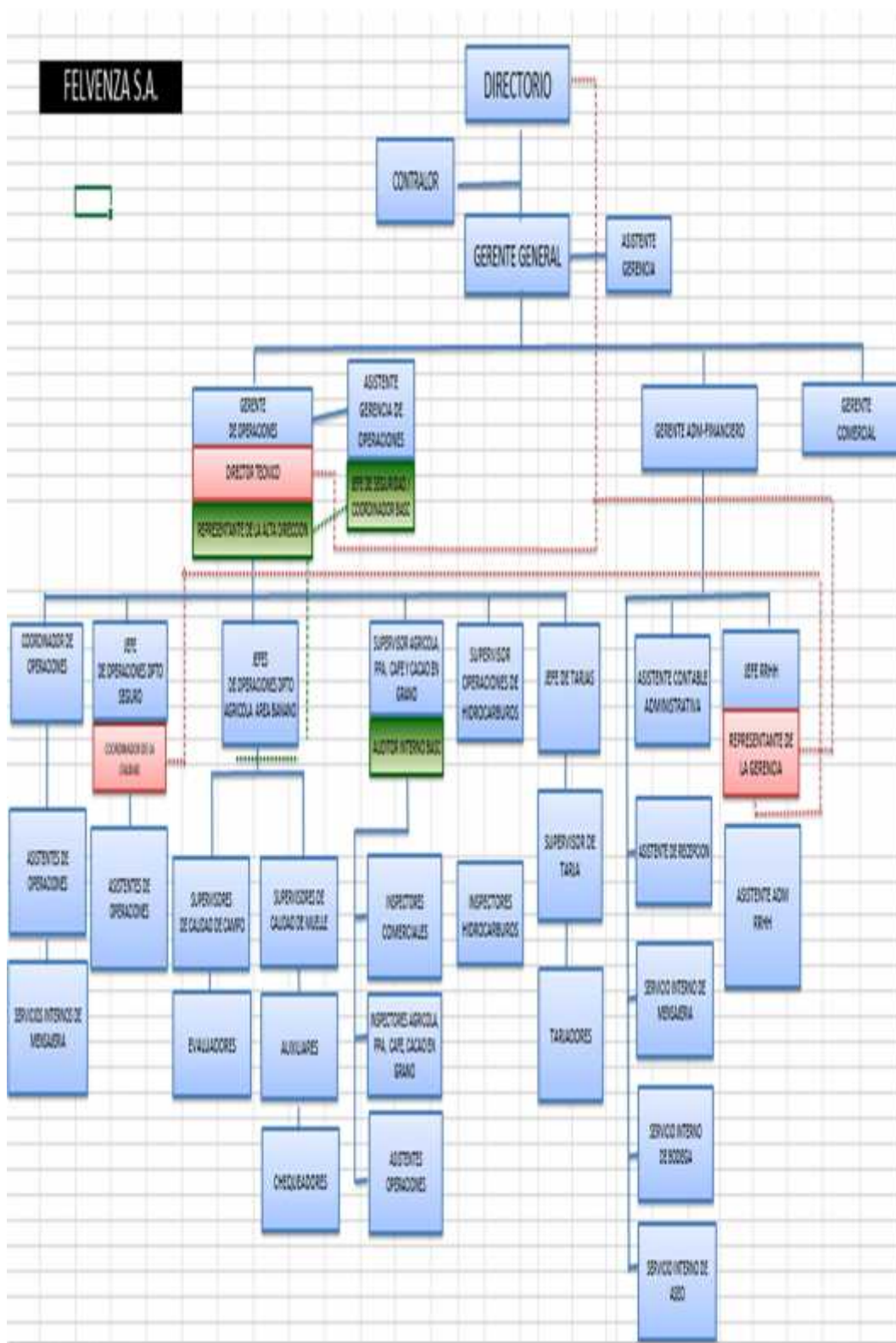
- Servicio de tarja en terminales portuarios
- Inspecciones de casco y maquinaria
- Inspecciones de embarques y descargas de carga al granel
- Inspecciones On/Off hire
- Inspecciones de Bunker
- Inspecciones de calado
- Preparación, pre enfriado y sellamiento de bodegas
- Inspecciones estructurales de contenedores
- Inspecciones de estiba y desestiba de contenedores secos y refrigerados

Instituciones Gubernamentales

FELVENZA S.A. provee asistencia operativa y técnica en Supervisiones de Comercio Exterior, verificando cantidades y condición de los bienes comercializados; así como verificación de precios y su correcta clasificación aduanera, lo que permite una correcta aplicación de los impuestos aduaneros.

Para tales efectos, FELVENZA S.A. cuenta con un personal muy bien entrenado y de una ética comprobada a fin de proveer un servicio eficiente y confiable, tanto al sector público como privado.

Organigrama de la empresa



Descripción de actividades de los colaboradores:

Gerente: Se encarga de dirigir, gestionar o administrar la empresa y los trabajadores

Asistente Gerencial: Formular procesos y procedimientos de trabajo en el área de Operaciones que permita al personal orientar su trabajo con eficiencia y atendiendo el control interno para garantizar la transparencia de las operaciones de la empresa.

Gerente Comercial: Conformar y mantener bases de datos diversos que permitan tomar ágilmente decisiones en cuanto a la elaboración de estrategias para la fidelización de cliente.

Gerente Financiero: Colaborar en la fijación de precios de los servicios que se expenden al público, tomando en cuenta el comportamiento del mercado, de manera que coadyuven al equilibrio financiero, se mantenga la calidad del producto o servicios y genere ganancias sin sacrificar la demanda

Asistente Contable: Elaborar informes y conciliaciones sobre los resultados de los conteos, arqueos de caja.

Asistente Cobranzas:

Gerente Recursos Humanos: Verificar y registrar la documentación pertinente a las actividades del personal (reclutamiento, capacitación, reclamos, evaluaciones de desempeño).

Asistente de Recursos Humanos: Brindar asistencia en la administración de la nómina y beneficios.

Gerente de Operaciones: Proponer y desarrollar investigaciones de mercado que permitan integrar información que fundamente la toma de decisiones en el área de Operaciones de la empresa.

Digitadores: Elaboración de certificados y facturas.

Jefes de Zonas: Supervisa y controla los supervisores a nivel provincial

Supervisores: supervisión del personal

Ejecutivo de ventas: ventas del producto a nivel provincial

Operadores: llenado, sellado y etiquetado del producto

Estibadores: carga y descarga del producto al consumidor

Diseño de la Investigación

Este diseño se emplea en dos métodos uno es el **método cuantitativo** porque es factible el rendimiento laboral o los resultados obtenidos derivados del desempeño son perfectamente medibles por la empresa Felvenza S.A., el **método cualitativo** se recomienda utilizar técnicas en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos porque se evalúa el Rendimiento de cada uno de los trabajadores de la Empresa Felvenza S.A. a través de la aplicación y análisis de los instrumentos que se utilizaron para recolectar información como son: entrevistas, encuestas, cuestionarios y formularios.

Tipos de Investigación

Tabla 2

Categorías

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.	Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta relacionan dos o más variables.	Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.	Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Nota: Hernández R, Fernández Collado C, Baptista Lucio. Libro Metodología de la Investigación. Quinta edición. México. Mcgraw-Hill / Editores S.A.

Como se observa este análisis se enfoca en dos tipos de investigaciones:

- La Descriptiva que permita conocer si el proceso de selección ha sido eficaz para la empresa en aspectos como el desempeño, la competitividad, el compromiso, la planificación, la productividad, logros y dificultades.
- La Descriptiva porque el objetivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.
- La Correlacional tienen como propósito evaluar la relación que existe entre los empleados.
- Para lograr una buena recolección de información se utilizarán técnicas y estrategias que sean capaces de determinar la interacción del empleado con su entorno, y poner en evidencia situaciones que podrían optimizarse para lograr los resultados deseados.

Entre las técnicas empleadas se mencionan las siguientes:

- Reuniones Interdepartamentales para conocer todas las inquietudes presentadas por los empleados de la empresa Felvenza S.A.
- Observar las tareas realizadas de cada uno para verificar si aplican los procedimientos correctos establecidos por la organización.
- Evaluación de desempeño por método de escalas gráficas mediante el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados.

Población y Muestra

Población : “ Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”. Tamayo (2012)

Población Finita: Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Arias, F. (2006).

Población Infinita: Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. Arias, F. (2006)

Tabla3

Colectividad

Población	Cantidad
Gerente	1
Empleados	2
Personal	32
Total	35

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

Muestra: Debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia. (Cadenas, 1974)

Para Ramírez (2015) la muestra lo definió como “Un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se evalúan características particulares, generalmente aunque no siempre-, con el propósito de inferir tales características a toda la población” (pág. 56).

Tipo de Muestra

Existen diferentes criterios de clasificación de los diferentes tipos de muestreo, aunque en general pueden dividirse en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilísticos y métodos de muestreo no probabilísticos.

El tipo de muestra a utilizarse es no probabilística, no aleatorio, por convivencia, considerando al total de los empleados administrativos que son 35, La población es finita

Métodos Teóricos:

Tabla 4

Técnicas

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">➤ Entrevista➤ Encuesta➤ Medición de Desempeño	<ul style="list-style-type: none">➤ Formulario➤ Cuestionario➤ Escala Gráfica

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

Técnicas: Las técnicas que se utilizó en la presente investigación fueron las encuestas, el fichaje, las de observación directa y análisis de contenido.

Según Cori. (2008, p.127) la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”.

El mismo Cori, (2008, p.128) sostiene que el fichaje “consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación”.

Los instrumentos: Los instrumentos que se utilizaron en la presente investigación fueron de la encuestas, el cuestionario de encuesta; del fichaje las fichas de resumen, bibliográficas y de resumen; de la observación se tiene a las fichas de observación.

Según Sierra, (1995, p.305) el cuestionario de encuesta es “un conjunto de preguntas, preparados cuidadosamente sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación sociológica para su contestación por la población o su muestra a que se extiende el estudio emprendido”.

Según Ary, (1993, p.189) “las fichas deben cumplir una serie de requisitos formales que tienen como objetivo, facilitar su utilización posterior”. Asimismo se considerará la encuesta para obtener información sobre el problema de nuestra investigación.

Técnica de Entrevista: Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr.(Jesús Ferrer. I.U.T.A. 2010 Sección 02 De Higiene Y Seguridad Industrial.)

Llanos (2005) “expone que la entrevista en una forma estructurada de comunicación interpersonal, generalmente entre dos personas (entrevistador y entrevistado), debidamente planeada con un objetivo determinado con la finalidad de obtener información relevante para tomar decisiones benéficas para ambas partes”.

Se realizan preguntas cerradas y abiertas, estas se estructuran previo a realizar la entrevista; para la realización de esta entrevista, es necesario que el entrevistador lleve un control de las respuestas que el candidato brinda, por lo que se recomienda que lleve anotaciones, y que al momento de finalizar la entrevista, pase en limpio los aspectos que desea resaltar de la entrevista realizada.

Llanos (2005) presenta una clasificación de las preguntas en las entrevistas de trabajo, la misma es representada a continuación

Tabla 5:

Entrevista

TIPO DE PREGUNTA	IMPORTANCIA	EJEMPLO
Abierta	Otorga facilidad y responsabilidad al candidato.	¿Podría hablarme sobre su experiencia en la empresa X?
Facilitadora	Alienta el flujo de la conversación del candidato.	¿Me imagino que usted se sintió como si...?
Aclaratoria	Alienta la claridad y profundización.	¿Podría hablarme un poco más al respecto?
Confrontadora	Desafía las inconsistencias y las contradicciones.	Usted dijo anteriormente que...
Directa	Logrado el candidato asume la responsabilidad de la conversación.	¿Qué le dijo a su padre en el momento que criticó la decisión que usted tomó?

Nota: autor Llanos, (2005)

Sistema de entrevistas en el proceso de selección: El éxito de un proceso de selección y contratación que se encuentra principalmente en las técnicas de la entrevista por lo que se considera que una sola entrevista de selección no es suficiente para obtener todos los datos que a la empresa le interesan del candidato por lo tanto se establece un sistema de entrevistas en el proceso de selección cada entrevista con una finalidad específica para el proceso

Questionario: Se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el entrevistado, limitándose la investigación a las

valoraciones subjetivas de éste. (Jesús Ferrer. I.U.T.A. 2010 Sección 02 De Higiene Y Seguridad Industrial.)

Las encuestas: Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Investigación de Mercados, de Trespalacios Gutiérrez Juan, Vázquez Casielles Rodolfo y Bello Acebrón Laurentino, International Thomson Editores, 2005, Pág. 96.)

Los formularios son una pieza de papel que contiene datos y espacios en blanco para registrar información variable, el cual tendrá diferente utilización según el área funcional a la cual pertenezca. Puede considerarse también como un instrumento de trabajo cuyo objetivo es trasportar información para simplificar y facilitar el desarrollo de los procedimientos administrativos. (<http://www.monografias.com/trabajos24/teoria-formularios/teoria-formularios.shtml>)

En métodos Teóricos se basara en Técnicas de Entrevistas y el instrumento es el cuestionario para obtener un recogimiento de información y datos para tener una excelente respuesta de vuestro problema y a la vez la técnica a utilizar en la investigación será la encuesta, la misma que está destinada a los empleados de las empresas anteriormente mencionadas

El instrumento de investigación a ejecutarse en la encuesta es el cuestionario; es importante mencionar que las interrogantes elaboradas en aquel instrumento se encuentran enfocadas a los objetivos de la investigación, haciendo posible la obtención de la información de forma directa a lo que la autora pretende conocer sobre los inconvenientes que tienen las empresas de seguridad al momento de reclutar al personal, estas preguntas serán cerradas teniendo respuestas múltiples para que los sujetos de estudio puedan responder a ellas con mayor facilidad.

Procedimiento de la Investigación

Para este proyecto se empleará la técnica de cuestionario y la técnica de la entrevista

Cuestionario a los trabajadores

Elaborada con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden corresponden a las circunstancias y propiedades de los individuos de cada departamento de la empresa Felvenza S.A.

Entrevista con la Jefa del Departamento de Recursos Humanos

Formulada con seis preguntas, con opción a ser respondidas de manera abierta, es decir que la jefa del departamento tendrá la opción de manifestar su opinión verbal libremente y elegir el vacante más indicado para el puesto.

En esta etapa es importante que no se le den al candidato esperanzas, ya que aún no se ha tomado ninguna decisión, se debe dejar claro que es un proceso de selección en el que cuentan todos los resultados que se obtengan.

Figura 5

Entrevistando al Vacante



Nota:

https://www.google.com/search?q=entrevista&source=Inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjV0PHGr4TgAhXMZd8KHfoiAO0Q_AUIDigB&biw=1600&bih=789#imgdii=s4xCdGGQzKddzM:&imgcr=2nUCkkM8cErqkM:

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA

1.- Género de la Empresa

Tabla 6

Empleados

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Masculino	10	16%
Femenino	25	83%
TOTAL	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)



Gráfico 1

Empleados

Análisis e Interpretación:

En la actualidad en la empresa Felvenza S.A. el 16% pertenece al sexo masculino y el 83% pertenece al sexo femenino.

Los resultados muestran que en su mayoría los empleados de la empresa Felvenza S.A. en un 83% pertenecen al sexo femenino, y en un porcentaje mínimo del 16% al sexo masculino, ya que los empleados se encuentran en oficina realizando los certificados de los contenedores e información interna de la empresa.

2.- ¿Los cambios tecnológicos influyen en su rendimiento laboral?

Tabla 7

Cambios tecnológicos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	83%
No	2	17%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

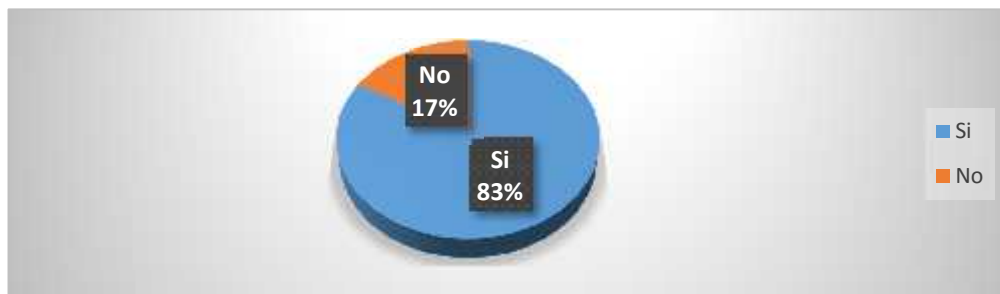


Gráfico 2

Cambios Tecnológicos

Análisis e Interpretación:

El 83% de los empleados considera que los cambios tecnológicos influyen en su rendimiento laboral diario, mientras que el 17% dice que no es el motivo tener bajo rendimiento laboral.

Los resultados muestran que en su mayoría el 83% de los empleados considera que los cambios tecnológicos influyen en el desempeño y rendimiento de sus labores diarias, ya que el tiempo de adaptación podría retrasar la entrega de pedidos, el 17% considera que no es la causa de las falencias, considerando que hay otros motivos. Entre los que mencionaron la remuneración económica insatisfactoria según sus actividades de la empresa felvenza S.A.

3. ¿Se realiza evaluación a su desempeño laboral?

Tabla 8

Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	100%
No	0	0%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

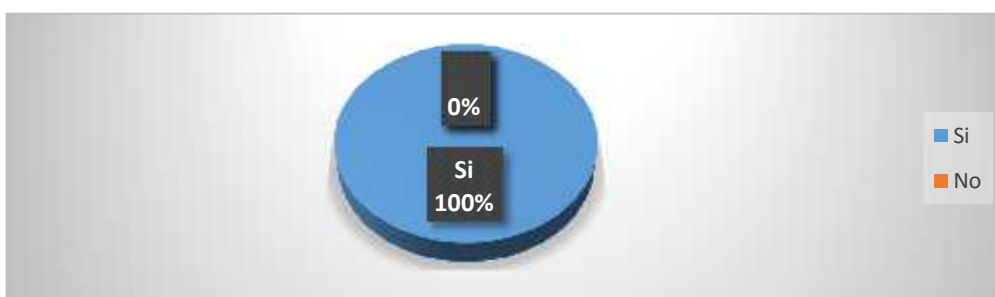


Gráfico 3

Desempeño Laboral

Análisis e interpretación

Los datos estadísticos, demuestran que si se realiza la evaluación a su desempeño, lo cual refleja el 100% de encuestados de la empresa Felvenza S.A.

De los 32 encuestados todos están consiente que se realiza una evaluación a su desempeño aunque en muchos de los casos no saben ni se les prepara ningún formato para ello sin embargo reconocen que tienen una evaluación en tres meses y al año llegando hacer en muchos casos muy subjetiva.

4. ¿Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?

Tabla 9

Objetivos del Desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	67%
No	5	33%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)



Gráfico 4

Objetivos del Desempeño

Análisis e Interpretación

Los datos estadísticos señalan que el 33% de encuestados no conocen el objetivo real de la evaluación mientras que el 67% sabe de lo que se trata y cuáles son sus objetivos.

En la empresa Felvenza S.A. Existen bien definidos los distintos niveles jerárquicos de ahí que se desprende que la alta gerencia y los mandos medios si saben el objetivo de realizar una evaluación al desempeño laboral cual se evidencia claramente con la mayoría; sin embargo el nivel operativo, auxiliar desconoce el por qué o las razones de su ejecución provocando incluso temor y rechazo a este instrumento necesario en la gestión del talento humano.

5. ¿Se reconocen y motiva el desempeño eficiente de un trabajador?

Tabla 10

Desempeño Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	24	77%
Si	8	23%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

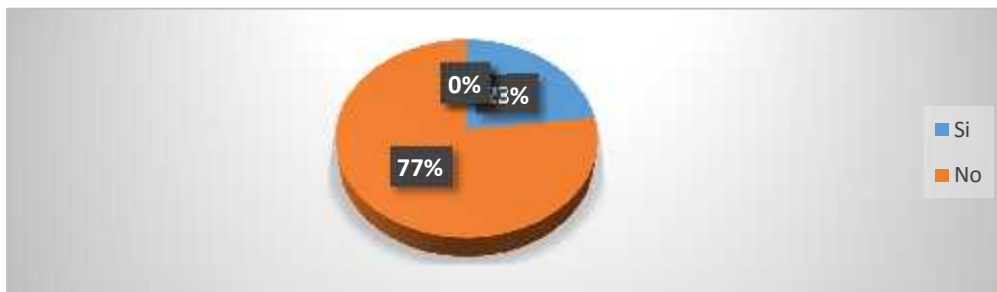


Gráfico 5

Desempeño Laboral

Análisis e Interpretación

En los datos se puede observar claramente que el 77% de los encuestados coinciden que una vez obtenidos los resultados no se realiza ningún plan de motivación ni reconocimiento a la labor cumplida, frente a un 23% que señala que si se lo realiza.

Del trabajo de campo realizado, es penoso reconocer que al no conocer los objetivos ni los resultados de la evaluación, tampoco se utiliza la herramienta para mejorar los procesos y sistemas, al tener que tomar decisiones motivantes tales como el premio para los mejores trabajadores y la sanción para aquellos que incumplieron, como se ve reflejado en la mayoría del recurso humano, para el cual no existe ningún plan de motivación ni incentivos por su entrega a la compañía.

6. ¿Cómo calificaría su Ambiente Laboral?

Tabla 11

Ambiente Laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	17	43%
Bueno	4	19%
Regular	8	23%
Malo	3	15%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

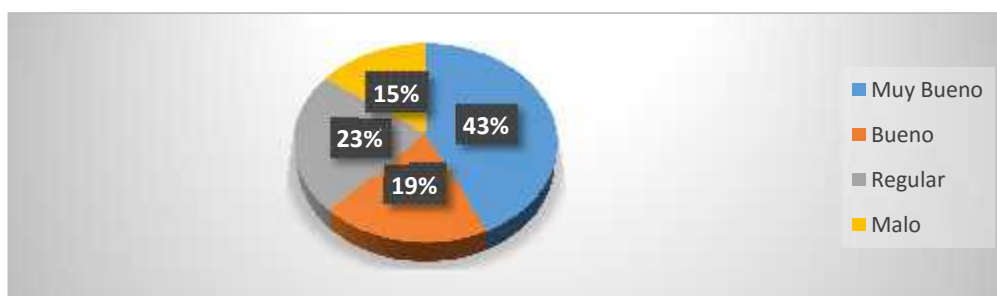


Gráfico 6

Ambiente Laboral

Análisis e Interpretación

Como se puede observar en los datos, el ambiente laboral en términos generales es bueno como se refleja en el 43% de encuestados, mientras que tan solo un 15% lo considera malo, frente a un 19% que estima que es muy bueno y un 23% que es regular.

Lo que significa que no todo está mal, y que por el contrario hay muchas cosas que se puede hacer en beneficio del recurso más valioso que tiene la compañía que es el talento humano.

7. ¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?

Tabla 12

Funciones Laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	59%
No	14	41%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

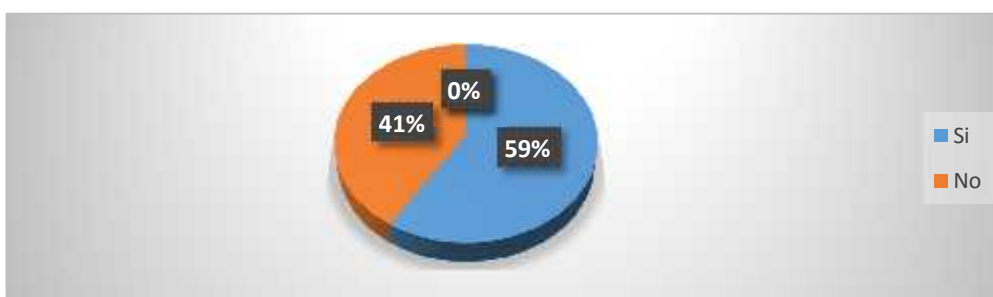


Gráfico 7

Funciones Laborales

Análisis e Interpretación

El gráfico demuestra que existe un 59% de funcionarios y empleados que conocen sus funciones y por ende sus responsabilidades, mientras que un 41% considera que desconocen de las mismas.

En términos generales se puede apreciar que 6 funcionarios manifiestan que se encuentran bien definidas sus funciones, representando el 59%, sin embargo también hay un 41% que expresa que existe duplicidad de funciones, situación que amerita un cambio profundo en el planteamiento y en el análisis, todos estos datos permitirá desarrollar la propuesta de solución.

8. ¿Existe demasiada rotación de personal?

Tabla 13

Rotación Personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	63%
NO	7	37%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

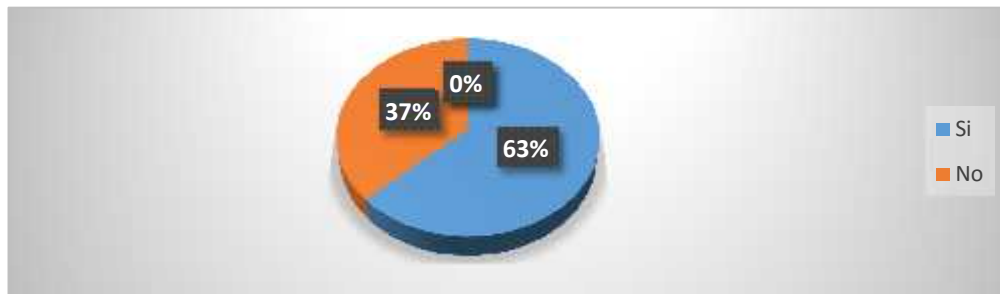


Gráfico 8

Rotación Personal

Análisis e Interpretación

Los datos estadísticos señalan que del 100% de los encuestados el 63% manifiesta que han sido sometidos a un permanente cambio de puesto y que apenas un 37% se ha mantenido en su puesto inicial.

Como señala la normativa general del departamento de talento humano los cambios son necesarios pues los puestos son permanentes y las personas son pasajeras lo cual indica que al existir un 37% de rotación no es bueno para las personas pero si lo consideramos bueno para la empresa Felvenza S. A. Pues solo así se elimina personal que se consideran indispensables.

9. ¿Existe diversidad de criterios al interior de su departamento?

Tabla 14

Diversidad de Criterios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	56%
No	10	44%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

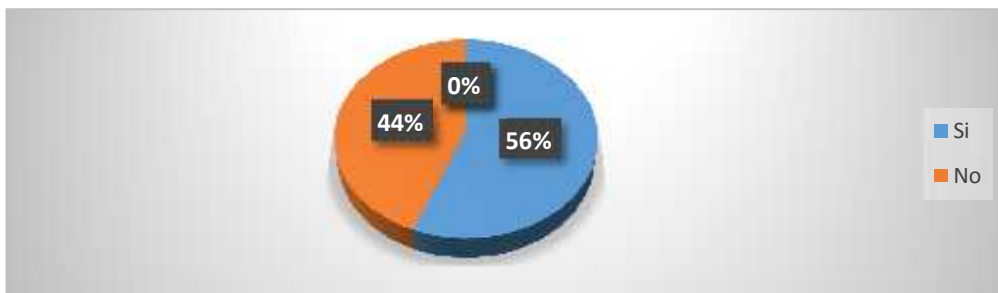


Gráfico 9

Diversidad de Criterios

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 56% coincide que existe mucha diversidad de criterios al interior de su departamento frente al 44% que señala que no.

En lo relacionado al comportamiento organizacional, la diversidad de criterios son normales: sin embargo se refleja en los 32 encuestados que les resulta muy difícil llegar a consensos lo cual dificulta la toma de decisiones, es importante implementar un modelo de cultura y ambiente organizacional al interior de la empresa, a fin de lograr unificar y consolidar criterios y objetivos.

10.- ¿Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño profesional?

Tabla 15

Desempeño Profesional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	44%
NO	12	56%
TOTAL	32	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

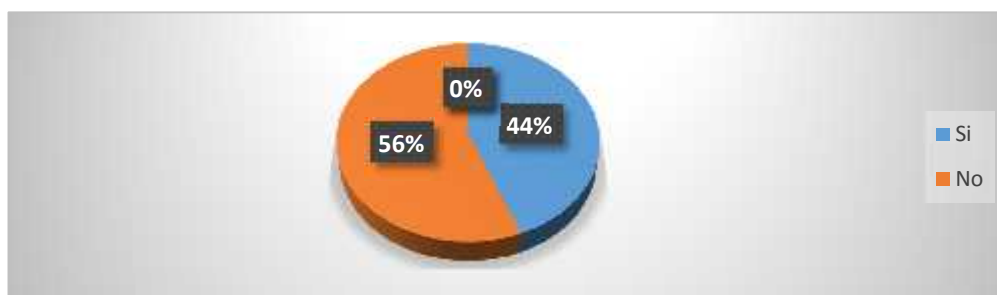


Gráfico 10

Desempeño Profesional

Análisis e Interpretación

Los datos estadísticos reflejan que en un 56% no se ejecuta ni se lleva a cabo ningún Plan de Mejora para elevar la calidad de la evaluación al desempeño frente a un 44% que manifiesta que sí.

Es importante reconocer que cada día se puede hacer más, sin embargo el reconocerlo no es tarea fácil lo que se refleja claramente en los trabajadores que sienten que no existe ningún plan de mejoramiento, pues posiblemente no resultaron ser beneficiarios del mismo. El trabajo de campo de la empresa Felvenza S.A. ha resultado ser muy provechoso pues se rescata situaciones que a simple vista no se las ve y se piensa o se considera que todo está bien, cuando en realidad hay cosas que se las puede mejorar significativamente.

ENTREVISTA

Tabla 16

Desempeño Laboral

Formulario	Gerente	Jefe de Talento Humano
1.- ¿De qué logros estás satisfecho de la empresa Felvenza S.A.?	Para precisar un logro es cualquiera estrategia que suponga un beneficio al departamento o en la empresa general.	Para la compañía la gente es el coequipero que permite lograr los objetivos.
2.- ¿Qué dificultades has encontrado en los empleados?	La dificultad mayor de la empresa es la comunicación debido a eso son los fallos que se pueden dar en el ámbito de lo interpersonal o a partir de los jefes hacia los empleados. La consecuencia común a todos ellos es el mal clima laboral.	El departamento de Recursos Humanos conduce a problemas de coordinación y a falta de solidaridad en el día a día.
3.- ¿Cómo generar un buen clima laboral en la empresa?	Un buen clima laboral, mantener la motivación entre los empleados y a su familia.	El clima laboral de la empresa es el reflejo del nivel de bienestar o el reflejo de su malestar de los trabajadores como influye mucho la comunicación interna de la compañía.
4.- ¿Qué conjunto de habilidades necesitamos en nuestro equipo de trabajadores?	Debemos aceptar la responsabilidad del trabajo en equipo como si fuera propia, de manera que, si sentimos que las decisiones que tomemos en común como si las hubiésemos tomado nosotros mismos, nos implicaremos más en el trabajo y en la toma de decisiones.	Que los empleados alcanzasen buenos resultados en algo realizándolo con menos trabajo y/o menos tiempo del que se invertía antes de aplicarse nuevo método o sugerencia.

<p>5.- ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?</p>	<p>La empresa se lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente.</p>	<p>Si, La finalidad es la de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en el personal para mejorar su desempeño en la compañía.</p>
<p>6.- ¿Que sugeriría para mejorar la comunicación dentro de la empresa?</p>	<p>Realizar reuniones semanales para mejorar la comunicación de la empresa que más ayuda. Ya que le da la oportunidad de crear un vínculo más fuerte con los empleados. Además de abordar temas de diferente índole que le fortalecerá el clima organizacional.</p>	<p>Crea un manual corporativo, se convertirá en una herramienta imprescindible para todos los empleados puede incluir toda la información que debe estar en manos de todas las personas que trabajan en la empresa: misión, política y valores de la corporación, organigrama, procedimientos básicos, normas internas, recursos y todo aquello que creas que pueda resultar útil para el trabajo diario.</p>

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

Análisis:

Sobre esta entrevista se observa que como empresa deben crear una cultura de crecimiento.

1.- Los empleados que sienten un impulso para alcanzar logros se responsabilizan de sus acciones y resultados como retroalimentación con

regularidad y disfrutan de ser parte de los logros obtenidos individual o colectivamente.

2.- La falta de comunicación es otra de las causas que pueden provocar conflictos serios en el trabajo porque cuando un empleado falla a la hora de comunicar o enviar los mensajes necesarios a otros trabajadores los problemas pueden aparecer. La mala comunicación puede presentarse como desinformación o mala información.

3.- Tener un buen clima laboral en la empresa es un factor muy importante a tener en cuenta para que las empresas puedan conseguir los niveles de productividad y crecimiento que se han propuesto. Tener un buen clima laboral ayudará a los empleados a mejorar su trabajo y a considerar la empresa como un buen lugar para trabajar.

4.- Los empleados seguramente están esperando órdenes o que supervises sus decisiones.

5.- La capacitación a los colaboradores es vital, ya que es un factor importante que ayuda a ser competitivos y más eficientes, dando como resultado un cambio en la empresa y en su vida profesional.

6.- Mi sugerencia es mejorar la comunicación dentro de la empresa es importante determinar si nuestra forma de comunicación es realmente eficiente, especialmente hoy día, en el cual la era digital ha dispuesto diversos medios de comunicación, aunque existan fallas cuando las personas utilizan medios distintos para hacerlo y así mismo conocer cuáles son los objetivos a seguir contribuirá a que los empleados se mantengan motivados en cuanto al cumplimiento de sus labores.

Si el objetivo es crear un ambiente de trabajo agradable con empleados satisfechos, que sientan la empresa como propia y estén dispuestos a dar lo máximo de su esfuerzo entonces debes aprender a comunicarse con los empleados.

Escala gráfica para medición del desempeño

Manual de aplicación

Rangos Ponderación:

Las siguientes ponderaciones se otorgan de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado durante los últimos seis meses. La sumatoria de cada una de las ponderaciones dará el punteo global sobre el desempeño del empleado:

Rangos de Calificación:	Excepcional: desempeño que se aparta de lo común, dando resultados extraordinarios y superando las expectativas.
	Sobresaliente: desempeño que cumple exitosamente con los objetivos establecidos, dando resultados de acuerdo a lo esperado.
	Aceptable: desempeño variable en la mayoría de veces se cumple con los objetivos establecidos, pero los resultados no siempre son de acuerdo los estándares esperados.
	Necesita Mejorar: desempeño deficiente, por el cual difícilmente se logra obtener buenos resultados.

Calificación del Instrumento

Para identificar el nivel de desempeño del empleado evaluado, se colocan las puntuaciones de cada parámetro en el Formato de Calificación, posteriormente se realiza la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en cada parámetro, y se analizan los resultados de acuerdo a la siguiente tabla.

Parámetros de desempeño con su respectiva gráfico.

Cumplimiento logro de resultados exitosos en el tiempo establecido, bajo los trabajo estándares de calidad ideales y haciendo uso adecuado de los recursos.

Gráficas de desempeño laboral

1.- Conocimiento del Puesto: Cantidad y calidad de conocimientos que posee el colaborador para desarrollarse efectivamente en su área de trabajo.

Tabla 17

Conocimiento del Puesto

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	5	25%
Sobresaliente	10	30%
Aceptable	18	42%
Necesita Mejorar	2	3%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)



Gráfico 11

Conocimiento del Puesto

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 25% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 30% es sobresaliente, 42% aceptable y un 3% necesita mejorar.

Los resultados muestran que en su mayoría el 42% es aceptable para integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento, el 30% es sobresaliente obtienen analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno y el 3% que tiene que mejorar observamos que hay necesidad de Capacitación o charla a los empleados.

2.- Desempeño bajo presión: Habilidad para desarrollarse con eficiencia y eficacia en situaciones de emergencia, urgencia o crisis

Tabla 18

Desempeño bajo presión:

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	6	14%
Sobresaliente	11	36%
Aceptable	15	44%
Necesita Mejorar	3	6%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

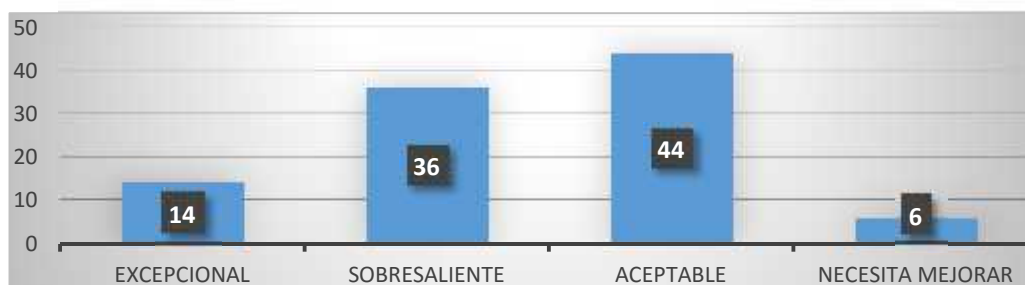


Gráfico 12

Desempeño bajo presión

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 14% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 36% es sobresaliente, 44% aceptable y un 6% necesita mejorar.

La mayoría de las personas el 44% sometidas a la encuesta indica que no existe un sistema de evaluación que permita la medición y el control del desempeño de los colaboradores lo que influye a un rendimiento bajo debido a que no sienten la motivación de obligación que estos sistemas generan en las personas con el 36% significa que los empleados trabajar bajo presión pero no puede ser nunca sinónimo de estrés; de lo contrario dejará de ser una competencia para convertirse en un problema para para la empresa y el equipo de trabajo del departamento.

3.- Conocimiento y aplicación de normas y reglas: Habilidad para reconocer, respetar y aceptar voluntariamente las normas y reglas establecidas dentro de la organización; aplicándolas en las situaciones establecidas y velando por que se cumplan plenamente.

Tabla 19

Conocimiento y aplicación de normas y reglas:

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	17	50%
Sobresaliente	8	20%
Aceptable	8	22%
Necesita Mejorar	2	8%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

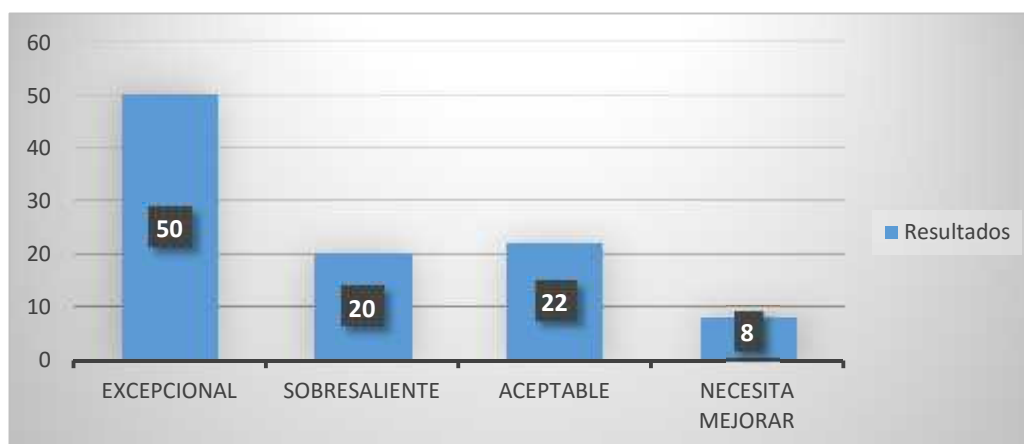


Gráfico 13

Conocimiento de Normas y Reglas

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 20% es sobresaliente, 22% aceptable y un 8% necesita mejorar.

La mayoría de los colaboradores que contestaron la encuesta afirma que existe un desconocimiento universal sobre las normativas que se aplican para el cumplimiento de tareas específicas y generales dentro de sus labores.

4.- Servicio al Cliente: Actitud servicial orientada a satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.

Tabla 20

Servicio al Cliente:

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	16	36%
Sobresaliente	8	28%
Aceptable	8	28%
Necesita Mejorar	3	8%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

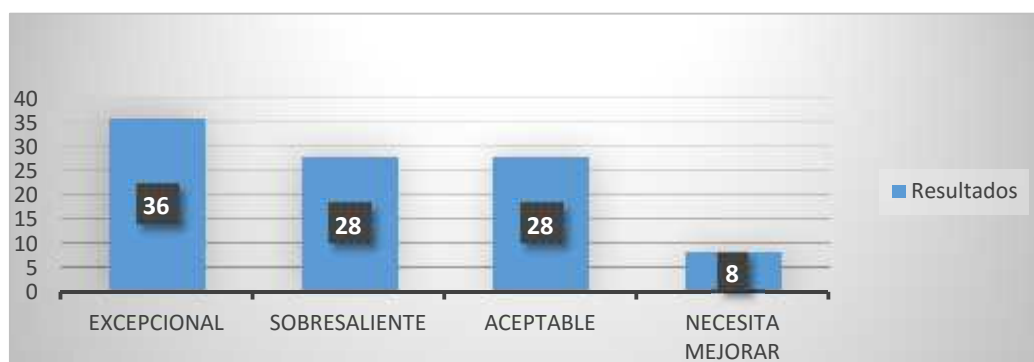


Gráfico14

Servicio al cliente

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 36% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 28% es sobresaliente, 28% aceptable y un 8% necesita mejorar

La mayoría de los empleados de la empresa Felvenza S.A. que contestaron la encuesta lo importante aquí es brindar atención oportuna al problema de los clientes a fin de mantener la buena relación. Hacerlos esperar o no darles respuesta solo agrava la relación o hace que desaparezca la confianza que tienen a la compañía.

5.- Toma de decisiones: Criterio propio para decidir de forma individual sobre aspectos relacionados a su puesto.

Tabla 21

Toma de decisiones:

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	5	16%
Sobresaliente	15	41%
Aceptable	12	36%
Necesita Mejorar	3	7%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

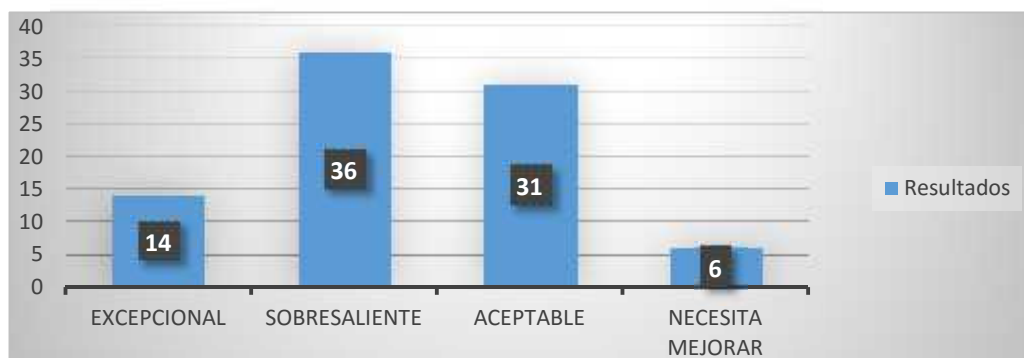


Gráfico 15

Toma de Decisiones

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 16% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 41% es sobresaliente, 36% aceptable y un 7% necesita mejorar.

Los resultados muestran que en su mayoría el 41% incluyen las competencias, habilidades y conocimientos requeridos para un desempeño con éxito. Además, incluyen cómo el rendimiento de la persona será evaluado y personas claves con quien el empleado tendrá que interactuar y tomar decisiones específicas con la ayuda del jefe de departamento.

6.- Comunicación: Habilidad para expresar claramente las ideas, de forma verbal o escrita, haciendo uso de un vocabulario adecuado.

Tabla 22

Comunicación

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	7	11%
Sobresaliente	8	31%
Aceptable	13	47%
Necesita Mejorar	7	11%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

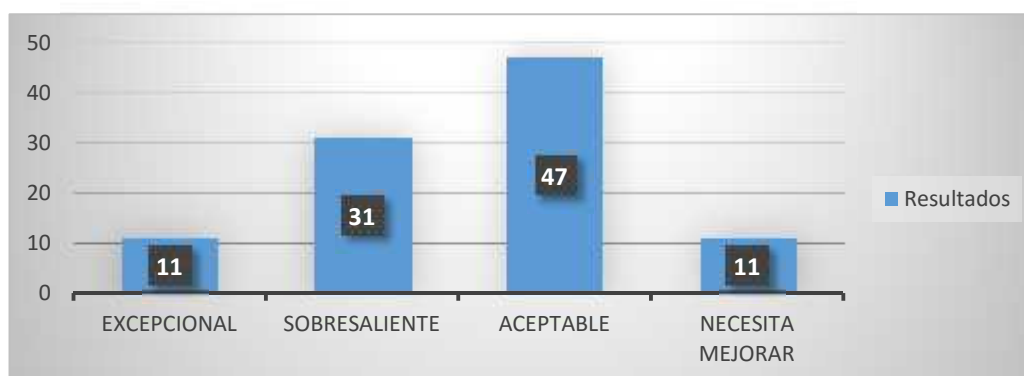


Gráfico 16

Comunicación

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 11% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 31% es sobresaliente, 47% aceptable y un 11% necesita mejorar.

Los resultados muestran que en su mayoría que el 47% permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.

7.- Presentación Personal: Apariencia personal higiénica y presentable, haciendo uso adecuado del uniforme y cumpliendo con las normas de presentación establecidas de acuerdo al tipo de trabajo que realiza la persona.

Tabla 23

Presentación Personal

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	17	42%
Sobresaliente	10	28%
Aceptable	8	30%
Necesita Mejorar	0	0%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)



Gráfico 17

Presentación Personal

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 42% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 28% es sobresaliente, 30% aceptable y un 0% necesita mejorar.

Los resultados muestran que en su mayoría que el 42% miden rasgos característicos del comportamiento de un individuo, estas pruebas se seleccionan e acuerdo a los rasgos que a la empresa le interesa conocer del candidato, esto basándose en el perfil del puesto y en la requisición del personal, entre los principales rasgos que estas pruebas tienen la capacidad de medir se pueden mencionar las siguientes, temperamento, motivaciones, preferencias vocacionales, hábitos y actitudes en presentación personal.

8.- Puntualidad: Cumplimiento a cabalidad de los horarios establecidos de: entras, almuerzo, salidas y entregas de trabajos en fecha límite.

Tabla 24

Puntualidad:

Rango	Ponderación	Porcentaje
Excepcional	18	50%
Sobresaliente	10	28%
Aceptable	5	17%
Necesita Mejorar	2	5%
Total	35	100%

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

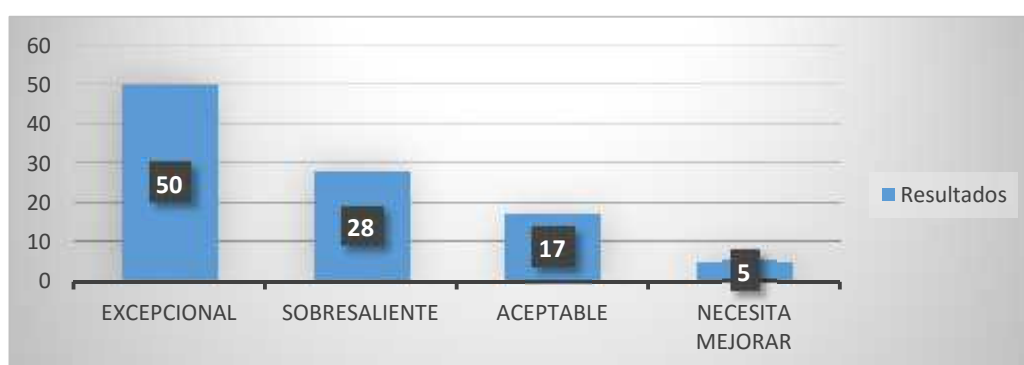


Gráfico 18

Análisis e Interpretación:

Los resultados muestran que el 50% de los trabajadores tienen un rango excepcional, el 28% es sobresaliente, 17% aceptable y un 5% necesita mejorar.

La mayoría de los empleados el 50% transmite cosas positivas a nuestros compañeros, empleador y a los que están a nuestro alrededor. Demuestra que la persona está interesada y dedicada a su labor, que es capaz de manejar la responsabilidad.

Si se llega a tiempo a las actividades relacionadas al trabajo y a se prueba que uno es capaz de respetar a los demás. La puntualidad proyecta compromiso y sentido de profesionalismo. Cuando los empleados son puntuales, el lugar de trabajo funciona mucho más como un todo.

PROPUESTAS PLAN DE MEJORA

Plan de mejora en contratación y desempeño laboral de los empleados de recién ingreso a la empresa Felvenza S.A.

Introducción: El proceso de selección de personal es de suma importancia dentro de la gestión del talento humano de cualquier organización ya que el mismo es el que proporciona nuevas ideas y talento a la organización por lo mismo es necesario que este proceso pueda ser lo más completo posible para que el análisis final del proceso de selección del candidato sea capaz de predecir el desempeño laboral del mismo.

La efectividad del proceso de selección o contratación se mide por medio del desempeño de los trabajadores como también por el índice de rotación que la empresa maneje para que un proceso de selección sea considerado exitoso se recomienda que el mismo sea enfocado de acuerdo a las competencias exigidas por el puesto por lo mismo es necesario que el proceso sea diferente de acuerdo a la posición que se esté cubriendo.

Las entrevistas, la evaluación de desempeño laboral son de las principales funciones dentro de un proceso de selección o contratación exitoso por lo que con esta propuesta de mejora se busca que el mismo tenga una mayor efectividad fortaleciendo los procesos básicos de la selección de personal, contratación, inducción y capacitación de empoderamiento del empleado de recién ingreso.

Se presentan en la propuesta elaborada posterior a la investigación y trabajo de campo, un sistema de fortalecimiento en el proceso de selección y contratación con costos aproximados del mismo y sugerencias de fechas en las que se puede realizar en la organización.

Justificación: El desempeño del personal depende de gran manera de varios factores entre ellos podemos mencionar, el ambiente laboral, las competencias del trabajador, el liderazgo y trabajo en equipo que el jefe propicie en su departamento, pero se destaca de estos aspectos el proceso de selección de personal y la efectividad del mismo.

Por lo que se considera necesario fortalecer el proceso de selección y contratación de personal en todos sus aspectos, especialmente en el conocimiento de la personalidad del candidato.

Objetivos:

Objetivo General:

- Fortalecer el proceso de selección para que el mismo sea capaz de predecir un desempeño laboral exitoso.

Objetivos Específicos:

- Diseñar una evaluación de desempeño laboral para puestos semi administrativos,
- Establecer la evaluación de desempeño, para realizarse de manera periódica en la organización.
- Entrevista

Desarrollo de la propuesta:

Material de Apoyo:

- Encuestas del desempeño Laboral
- Evaluación del desempeño de acuerdo a los rangos de puestos.

Descripción del proyecto:

Se pretende fortalecer el proceso de selección de personal o contratación implementando la evaluación de desempeño enfocada en la medición de factores básicos de personalidad, creando en contrataciones semi administrativas, Realizar entrevistas profundas indagando en la personalidad de los candidatos.

Evaluación de desempeño que detecta 16 factores de personalidad, siendo estos, sociabilidad, solución de problemas, estabilidad emocional, dominancia, impetuosidad, responsabilidad, empuje, sensibilidad, imaginación, puntualidad, seguridad, rebeldía, individualismo, cumplimiento, tensión.

Entrevista, se propone que la entrevista presente preguntas abiertas que indaguen sobre la personalidad del candidato, sus relaciones familiares, actividades de preferencia, objetivos y metas personales.

Evaluando el Desempeño

Fijados los criterios de desempeño, al momento de la evaluación, el evaluador hace una descripción de los resultados del empleado. Es importante que se hayan realizado revisiones periódicas, tanto de los criterios de desempeño inherentes a cada tarea, como de los objetivos en forma separada. La evaluación adecuada busca mejorar el desempeño, desarrollar posibilidades, permitir la distribución de recompensas y el conocimiento del potencial del trabajador.

Las acciones a cumplir son:

- Evaluación del cumplimiento general de los criterios de desempeño

- Evaluación del logro específico de los objetivos

- Revisión de los logros especiales alcanzados

- Establecer el plan de mejoras para el desarrollo del trabajador.

El proceso de selección y contratación de acuerdo a los resultados de la investigación refleja sus principales fortalezas en la información obtenida en la solicitud de empleo, la entrevista realizada por la gerente de recursos humanos, y a la supervisión que el Gerente general tiene constantemente al proceso de selección del personal.

Tabla 26

Plan de Mejora

OBJETIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Fecha Sugerida
Conocer la personalidad del candidato a evaluar.	Implementación de evaluación de desempeño en puestos Semi-administrativos	Jefe de recursos humanos	Marzo 2019 (Contratación del personal de la empresa Felvenza S.A.)
Evaluar las Competencias, habilidades y destrezas de los candidatos.	Elaboración de Desempeño laboral por puesto de trabajo	Jefe de Recursos humanos	Abril 2019
Conocimiento De la personalidad del candidato.	Entrevista profunda con preguntas para conocer la personalidad del candidato	Jefe de recursos humanos y Gerente de la compañía	Cada vez que se realice una contratación
Conocer fortalezas y debilidades del desempeño de los colaboradores recientemente Contratados.	Evaluación del Desempeño laboral	Gerente de la compañía, Jefe de recursos humanos, jefes de departamentos	Tres meses después de contrataciones masivas (Septiembre y Diciembre)

Nota. Autora: Chávez, L. (2018)

CONCLUSIONES

- Fundamentada teóricamente el desempeño laboral y la contratación del personal administrativo.
- Metodología fue excelente en su investigación de campo.
- Se elaboró un plan en los aspectos de la contratación del personal administrativo en la empresa Felvenza S.A. para que el jefe de la autorización.
- Se presentó un análisis de desempeño laboral.
- El proceso de selección o contratación de personal se relaciona de manera considerable con el proceso de la evaluación del desempeño, debido a que las inconsistencias y fortalezas encontradas en la selección se ven reflejadas en los niveles de desempeño.
- Con base en los resultados de la investigación se diseñó un modelo de gestión de la selección y contratación del recurso humano en las empresas Felvenza S.A. que incluye elementos concretos de contratación donde se muestra los diferentes departamentos que se encuentran incluidos en el proceso de seleccionar y desempeño al personal, para lograr mayor eficiencia y productividad empresarial.

RECOMENDACIONES

- Realizar entrevistas de trabajo implementando preguntas para obtener información personal, familiar y actitudinal de los candidatos al puesto de trabajo, y dedicarle a la entrevista de trabajo un mayor tiempo para poder indagar en los temas de interés.
- Informar al candidato en el momento de hacer el proceso de selección sobre las responsabilidades del puesto de trabajo, el nivel de estrés al que será sometido, horarios, condiciones y salario desde la entrevista inicial, para que el candidato consciente de todo ello pueda tomar una decisión mucho más consciente y no termine aceptando el trabajo solamente por la necesidad del mismo.
- Evaluar el desempeño de manera periódica a todos los colaboradores de la empresa y realizar una evaluación del desempeño a los trabajadores que cumplan tres meses de laborar en la organización.
- Implementar un sistema de incentivos económicos o personales para aumentar la motivación laboral, crear estabilidad y compromiso con la empresa.
- Reforzar los factores actitudinales y factores operativos del personal motivándoles con recompensas por las capacitaciones continuas que sean respaldadas y organizadas con la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Carrasco, S. (2007). Técnicas de Reclutamiento y Selección de Personal. Lima:Concepto SA.

Chiavenato (2008). El reclutamiento y selección de personal en las empresas.

Chiavenato, (2007, pag 78), El reclutamiento y selección de personal.

Chiavenato, Adalberto (2000). Iniciación a la Administración General. McGraw- Hill Interamericana de México, S.A. Pag. 243.

Chiavenato, I. (2002). Gestión Del Talento Humano. Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (s.f.). Administración de Recursos Humanos. Mc. Graw Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del Talento Humano. El Nuevo Papel de los Recursos Humanos en las Organizaciones. 5ta. Edición. Editorial Mc. Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, El capital humano de las

Organizaciones 9a. Edición. México: Mc Graw Hill.

Coens, T. y. (2001). ¿Evaluaciones del Desempeño? Por qué no funcionan y cómo.

Constitución de la República del Ecuador, 2018

Definicion ABC <https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>

Diccionario_MKT. (2012). DEFINICION.DE. Obtenido de

Fernández Dávila, Guadalupe. (2002. Págs. 227). Talento directivo. Cómo medirlo y desarrollarlo. Prentice Hall, Madrid,

Figueiral, E. O. (2008). Todo Contratación Laboral 2008. Ciss.

<http://google.over-blog.es/article-28508652.html>

<http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html>

http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html Arias, F. (2006).

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html> Tamayo (2012)

Idalberto Chiavenato. Introducción a la Teoría General de la Administración. Ed. Mc. Graw Hill interamericana, S.A. Colombia 2003. 5ta edición

Koontz, Harold y Weihvich, Heinz (2004). Administración una Perspectiva Global. 12ª Edición. McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. Pag. 6.

Llanos, J. (2005). Cómo entrevistar en la selección de personal. México: Pax, Librería Carlos Cesarman S.A

López F. y Figueroa, C. M. (2008). Persona y Profesión, procedimientos y técnicas de

selección y orientación. España: TEA ediciones S.A.

López Gonzales, M. J. (Julio de 2007). Un nuevo concepto de administración. Administración Electrónica (12), 26 - 29.

R. Wayne Mondy, R. M. (2005). Administración de recursos humanos. Pearson.

RODRÍGUEZ, E. (2009). Matriz de Evaluación del Desempeño Laboral. Mexico:Mc. Graw Hill.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional Décima Edición. México: Pearson

Robbins, S. (1999) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Sandoval, P. F. (2011). "Reclutamiento y Selección de Personal como medio. Ambato: UTA.

TZU, Sun. El arte de la guerra. México D.F.: Anaya Editores.

Werther, W., & Davis, K. (2000). Administración de Personal de Recursos Humanos. México: Mc. Graw Hill.

Werther, William B, Jr. y Davis, Keith (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México: McGraw-Hill, 5ª éd.

ANEXOS

Carta de Autorización de la Empresa

FELVENZA S.A.

Guayaquil, 25 de Septiembre del 2018

Señor

Illescas Prieto Simón

Tutor

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología


Ciudad

Apreciado,

Yo **OPAZO LARRAIN JAIME RENATO**, identificada con C.I. **1710073634** de Nacionalidad Chileno, en mi calidad de representante legal de la empresa Felvenza S.A., autorizo a **Luisa Paola Chávez Ferrín** con C.I. **0919354142**, estudiante de la carrera Administración de Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, a utilizar información confidencial de la empresa para el diseño de Investigación denominado Propuesta De Mejora En El Proceso De Contratación Para El Desempeño Del Personal Administrativo De La Empresa.

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales). El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

Atentamente,


FELVENZA S A

OPAZO LARRAIN JAIME

Gerente General



Kennedy Norte Edif. World Trade Center Torre B Piso 12 Oficina 1205 - 1206
e-mail: g.operaciones@felvenza.com • Telf: (593-4) 2630480 • P.O.Box. 09-04-925-p • Guayaquil • Ecuador



Política de Calidad y Objetivos

POLÍTICA DE CALIDAD

"Felvenza S.A." mantiene un firme compromiso con los clientes al garantizar la calidad y la minimización de los riesgos asociados a sus mercados y para ello proveemos servicios de inspección y verificación de productos de exportación e importación, de acuerdo a estándares internacionales de calidad, con personal competente y comprometidos con la organización, respaldado y reconocido por las principales asociaciones de reaseguros y compañías de seguros e inspecciones del mundo, aseguramos el crecimiento sostenible a través de la revisión del análisis contextual de nuestra organización, basándose en la mejora continua de los procesos y en el cumplimiento de los requisitos legales correspondientes.

Nuestros objetivos de calidad son:

1. Satisfacer las necesidades de nuestros clientes "Meta 96%".
2. Entrega oportuna de certificados a clientes "Meta 3 días" desde la fecha de inspección o acuerdo previo con el cliente.
3. Incremento de un 7% del nivel de ventas del año 2017.
-Generación de nuevas líneas de negocio
-Controlar gastos en función del presupuesto asignado
4. Mejorar continuamente los procesos en un 70%

Jaime Opazo Larraín
Gerente General

Logotipo y Slogan



Fotos



Departamento de Contabilidad y RRHH



Departamento de RRHH.- Analizando las hojas de vida de los vacantes

Fotos



Capacitación para mejorar el desempeño Laboral



Empleados de Felvenza S.A.

Fotos



Departamento de Operaciones.- Realizando Certificados de los contenedores.



Departamento de Operaciones.- Realizando facturas para los clientes



Encuesta para Mejorar el Desempeño Laboral

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Felvenza S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.

Instrucción para el desarrollo de la encuesta.

- 1.- Deberá leer cuidadosamente cada una de las preguntas, en caso de existir alguna duda referente a la preguntas indicárselo al encuestador.
- 2.- Utilice bolígrafo color azul.
- 3.- No firmar ni poner nombre a la encuesta ya que es de carácter anónimo.
- 3.- Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

Objetivo: Diagnosticar el desempeño laboral del personal de los distintos niveles jerárquicos y su incidencia en su rendimiento.

1.- Género de la Empresa

Femenino

Masculino

2.- ¿ Los cambios tecnológicos influyen en su rendimiento laboral?

Si

No

3. ¿ Se realiza evaluación a su desempeño laboral ?

Si

No

4. ¿ Conoce el objetivo de realizar una evaluación al desempeño?

Si

No

5. ¿Se reconocen y motiva el desempeño eficiente de un trabajador?

Si

No

6. ¿Cómo calificaría su Ambiente Laboral?

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Se encuentran bien definidas sus funciones laborales?

Si

No

8. ¿Existe demasiada rotación de personal?

Si

No

9. ¿Existe diversidad de criterios al interior de su departamento?

Sí

No

10.- ¿Existe un Plan de Mejora en función de su desempeño profesional?

Si

No

Observación:

La Encuesta ha finalizado.

Gracias por su colaboración.

Esta información es vital importancia para conocer en forma detalladas las falencias suscitadas que posee actualmente la empresa Felvenza S.A. para de tal manera establecer un plan d control administrativo.

Luisa Paola Chávez F.

C.C. 091935414-2



Entrevista

Formulario Para El Desempeño Laboral

Objetivos: Conocer más a fondo la empresa y los detalles menores del puesto que la compañía ofrece.

Fecha:	Hora Inicio:	Hora Final:
Entrevistado::	Cargo:	
Entrevistador:	Lugar:	

1.- ¿De qué logros estás satisfecho de la empresa Felvenza S.A.?

2.- ¿Qué dificultades has encontrado en los empleados?

3.- ¿Cómo generar un buen clima laboral en la empresa?

4.- ¿Qué conjunto de habilidades necesitamos en nuestro equipo de trabajadores?

5.- ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?

6.- ¿Que sugeriría para mejorar la comunicación dentro de la empresa?



Evaluación de Desempeño Laboral

DEPARTAMENTO: _____ ÁREA: _____

EVALUADO: _____

PUESTO: _____ FECHA DE INGRESO: _____

EVALUADOR: _____

FECHA DE LA EVALUACIÓN: _____

N°	ÁREA DEL DESEMPEÑO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE	PUNTAJE
		1	2	3	4	5	
1	UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Forma cómo emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
2	CALIDAD: Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenidos, presentación y atención.						
3	OPORTUNIDAD: Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecidas.						
4	RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan su trabajo.						
5	CANTIDAD: Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados.						

6	<p>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO: Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.</p>						
7	<p>COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la empresa.</p>						
8	<p>RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene comunicación con clientes, superiores, compañeros y colaboradores obteniendo un buen clima laboral.</p>						
9	<p>INICIATIVA: Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.</p>						
10	<p>CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades de la empresa.</p>						
PUNTAJE TOTAL:							
Firma del Evaluador:				Comentario:			

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño del personal administrativo de la empresa FELVENZA S.A.** y problema de investigación: ¿Cómo incide el proceso de contratación en el desempeño del personal administrativo en la empresa Felvenza S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el periodo 2018? Presentado por, Chávez Ferrín Luisa Paola como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Chávez Ferrín Luisa Paola

Tutor: 

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Luisa Paola Chávez Ferrín** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación propuesta de mejora en el proceso de contratación para el desempeño de personal administrativo de la empresa **FELVENZA S.A.**, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología de Administración de Empresas, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMIA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CRATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual del instituto, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Luisa Paola Chávez Ferrín

Nombres y Apellidos de la Autora

No. De Cédula: 091935414-2

Firma



Factura: 002-004-000038515



20190901023D01343

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901023D01343

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA TATIANA GARCIA PLAZA de la NOTARÍA VIGÉSIMA TERCERA , comparece(n) LUISA PAOLA CHAVEZ FERRIN portador(a) de CÉDULA 0919354142 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(són) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE FEBRERO DEL 2019, (13:13).

Luisa P. Chavez F.

LUISA PAOLA CHAVEZ FERRIN
CÉDULA: 0919354142

NOTARIO(A) MARIA TATIANA GARCIA PLAZA
NOTARÍA VIGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Numero Único de Identificación: 0919354142

Nombre del ciudadano: CHAVEZ FERRIN LUISA PAOLA

INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
BACHILLER COMER-ADM

V2343A2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
CHAVEZ ALVIA DIOMEDES HERIBERTO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
FERRIN CORDOVA MARIA LUISA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2013-12-27

FECHA DE EXPIRACIÓN
2023-12-27

Luisa P. Chavez



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANA
APELLIDOS Y NOMBRES
CHAVEZ FERRIN LUISA PAOLA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
BOLIVAR PARROQUIA

FECHA DE NACIMIENTO 1993-01-05

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERA

Nº 091935414-2



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2019

074 JUNTA Nº

074 - 144 NÚMERO

0919354142 CÉDULA

CHAVEZ FERRIN LUISA PAOLA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

IXIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN

ZONA: 1



Fecha de expedición: 04 DE DICIEMBRE DE 2013

Condición de donante: SI DOMINANTE

Fecha de expedición: 04 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: SI DOMINANTE

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0919354142

Nombres del ciudadano: CHAVEZ FERRIN LUISA PAOLA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 5 DE ENERO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.COMERCIO.ADMIN.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CHAVEZ ALVIA DIOMEDES HERIBERTO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: FERRIN CORDOVA MARIA LUISA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE DICIEMBRE DE 2013

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 19 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: ROBERTO CARLOS CEVALLOS CEDEÑO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 23 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Luisa P. Chavez



de certificado: 194-199-65844



194-199-65844

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT



Luis Alberto Alzate

Firma