



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE**

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PLAN DE CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS OPERATIVOS EN
LA EMPRESA ROAD FEEDER SERVICES RFS S.A**

Autora:

Villamar Villamar Nathaly Dennis

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas y a mi madre, Yessenia Esperanza Villamar Molina por su amor, confianza, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija.

A mi hijo Joel Eduardo por ser la inspiración más bonita cuando viene a mí el cansancio.

A mi padre Fausto Eduardo Villamar Herrera y mi abuela Fanny Esperanza Molina Vargas por haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mis hermanas que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Espero algún día convertirme en su fuerza para que puedan seguir avanzando en su camino.

Así mismo a mi esposo Bryan Joel Purizaga Villacis por sus consejos, amor y paciencia.

Villamar Villamar Nathaly Dennis

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Bolivariano por haberme proporcionado las herramientas necesarias para ser útil en una sociedad que exige personas preparadas.

A cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos en las aulas de clases.

Al tutor por la paciencia y las técnicas brindadas para culminar el trabajo de investigación con éxito.

Villamar Villamar Nathaly Dennis



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: **“Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a la contratación de empleados operativos para mejorar la atención a los clientes de la empresa Road Feeder Services RFS S.A., ubicada en la Perimetral Km 22 y vía Daule de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019?**, presentado por Villamar Villamar Nathaly Dennis 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:

Villamar Villamar Nathaly Dennis

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Villamar Villamar Nathaly Dennis en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A”, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD 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 de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nathaly Dennis Villamar Villamar

Firma

No. de cédula: 0954454708

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL 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 TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

“Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A”

Autor: Villamar Villamar Nathaly Dennis

Tutora: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Road Feeder Services S.A especializada en el servicio naviero como lo es el mantenimiento y reparaciones de contenedores presenta una escasez de empleados operativos, causando molestias en el área de atención al cliente, lo que afecta directamente, la imagen de la empresa ya que los clientes son cada vez más exigentes, no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, trato personalizado, un servicio rápido. Es por eso que el propósito de la investigación es diseñar un plan de contratación de empleados operativos para mejorar la atención a los clientes, y no tener insuficiencia de empleados, la investigación será de tipo descriptiva y correlacional ya que se pretende llegar a evaluar cada uno de los aspectos relacionados con el problema y las técnicas e instrumentos serán la entrevista y la encuesta que sirven de base fundamental para crear un plan de contratación más detallado y eficiente.

Escasez

Empleado

Operativos

Atención al cliente



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

“Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A”

Autor: Villamar Villamar Nathaly Dennis

Tutora: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The Road Feeder Services SA company specialized in shipping service such as maintenance and repair of containers presents a shortage of operational employees, causing discomfort in the area of customer service, which directly affects the image of the company since the Customers are increasingly demanding, not only looking for price and quality, but also, good service, personalized service, fast service. That is why the purpose of the research is to design a plan for hiring operational employees to improve customer service, and not having insufficient employees, the research will be descriptive and correlational since it is intended to evaluate each one of the aspects related to the problem and the techniques and instruments will be the interview and the survey that serve as the fundamental basis to create a more detailed and efficient hiring plan.

Escasez

Employees

Operational

Atención al cliente

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	xi

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto.....	4
1.3 Situación conflicto.....	5
1.4 Formulación del problema.....	6
1.5 Variables de la investigación.....	6
1.6 Delimitación del problema.....	6
1.7 Evaluación del problema.....	6
1.8 Objetivos de la investigación.....	7
1.9 Preguntas de la investigación.....	8
1.10 Justificación e importancia.....	8

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.....	11
2.2 Antecedentes referenciales.....	13
2.3 Fundamentación legal.....	16
2.4 Variables conceptuales de la investigación.....	19
2.5 Definiciones conceptuales.....	20

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa.....	24
3.2 Diseño de investigación.....	27
3.3 Tipos de investigación.....	29
3.4 Población y muestra.....	29
3.5 Muestra.....	30
3.6 Métodos.....	31
3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación.....	32
3.8 Procedimientos de la investigación.....	33

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos.....	34
4.2 Propuesta.....	45
4.3 Conclusiones.....	55
4.4 Recomendaciones.....	56
4.5 Bibliografía.....	57
4.6 Anexos.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1: Conflicto.....	5
Tabla 2: Modelo.....	29
Tabla 3: Demografía.....	30
Tabla 4: Muestra de la empresa a utilizar.....	31
Tabla 5: Técnicas e instrumentos de investigación.....	33
Tabla 6: Empresas antes trabajadas.....	34
Tabla 7: Proceso de contratación.....	35
Tabla 8: Tipos de pruebas.....	36
Tabla 9: Desempeño laboral.....	37
Tabla 10: Frecuencia de capacitación.....	38
Tabla 11: Programas de capacitación.....	39
Tabla 12: Sugerencias de ayuda.....	40
Tabla 13: Aplicación de ideas y soluciones.....	41
Tabla 14: Escasez de personal.....	42
Tabla 15: Nuevo plan de contratación.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1: Empresas antes trabajadas.....	34
Figura 2: Proceso de contratación.....	35
Figura 3: Tipos de pruebas.....	36
Figura 4: Desempeño laboral.....	37
Figura 5: Frecuencia de capacitación.....	38
Figura 6: Programas de capacitación.....	39
Figura 7: Sugerencias de ayuda.....	40
Figura 8: Aplicación de ideas y soluciones.....	41
Figura 9: Escasez de personal.....	42
Figura10: Nuevo plan de contratación.....	43

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la falta de empleados es un problema que afecta gravemente a las empresas cuando este se prolonga ya sea por despidos, imposibilidad de pagar un nuevo personal o simplemente porque la empresa tiene un significado erróneo del proceso de inversión, es decir, no invertir, pero si ganar.

Para las empresas que se dedican al comercio internacional, como las compañías españolas dedicadas a ofrecer un servicio integral de contenedores marítimos, el movimiento de contenedores ha cobrado una gran importancia esto se debe a la tendencia mundial de pasar de la manipulación de carga suelta a carga en contenedores.

El transporte internacional es un sector de gran importancia en la actualidad debido a los numerosos avances que ha experimentado desde sus inicios. Desde el transporte terrestre, con un mayor perfeccionamiento de los vehículos gracias al uso de un camión cada vez más completo, hasta la invención de los llamados contenedores del transporte marítimo, toda una revolución para el sector. (Moldtrans, 2015)

Cuando los contenedores están vacíos son transportados a un depósito. Allí el contenedor es revisado para comprobar que no esté dañado y que continúe siendo hermético. En el caso de los contenedores refrigerados, en esta etapa se revisa el sistema de refrigeración.

Si el contenedor está en buenas condiciones es trasladado a un depósito; si el contenedor está dañado es reparado antes de ingresar al depósito. (natie, 2019)

Gracias a esta situación se hace más necesario mejorar los procesos logísticos, patios de contenedores y especialmente contar con un equipo eficiente que permita reducir tiempo y costos para ser más competitivos.

Porque sin empleados operativos una empresa solo quedaría en ideas y estrategias ya que no se contaría con la fuerza de las personas para realizar el trabajo necesario. Generalmente el área operativa se relaciona con la utilidad de la empresa lo que significa que esta área es indispensable para el crecimiento y surgimiento de la misma.

El porcentaje de escasez de empleados operativos registrado en la empresa a realizar la investigación; Road Feeder Services RFS S.A causa tardanzas en el mantenimiento y despachos de los contenedores, perjudicando gravemente la calidad de la atención a los clientes

La atención al cliente es fundamental para cualquier organización, el cliente siempre debe de sentir que es de suma importancia y que se lo atiende de manera ágil, amable y correcta al punto de llenar sus expectativas para así poder lograr la fidelidad.

El coste de mantener a un cliente suele ser menor que el coste de conseguir un cliente nuevo. De acuerdo con este hecho las empresas realizan un esfuerzo en sus intervenciones para garantizar la calidad que ofrecen a sus clientes. Además, un cliente satisfecho se convierte la estrategia de promoción más efectiva para una empresa ya que los comentarios de un cliente fidelizado a sus amigos, conocidos y familiares atraen a potenciales

clientes que cuentan con referencias de excelencia en el servicio. (Parra, 2013)

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio al servicio al cliente.

Se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que vas a establecer en una relación comercial. (Gaitner, 1983)

Todos estos motivos han servido de motivación para diseñar la presente investigación, la cual se basara en la importancia que tiene, contar con un equipo basto, comprometido y capacitado de empleados para lograr los objetivos que se hayan planteados los cuales deben ser reflejados en los resultados.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

Las empresas latinoamericanas con más de 10 años de experiencias especializadas en Contenedores marítimos en general como Greville, ofrecen un servicio integral entorno a las necesidades generadas en el Transporte Marítimo Especializado. Brindan servicios tales como la venta de contenedores, la renta o la transformación de contenedores marítimos.

Al adquirir un contenedor con estas empresas, tiene la garantía que si presenta algún tipo de problema en su estructura o funcionamiento, ellos le darán el servicio necesario para que quede en óptimas condiciones.

Todo esto es gracias a que cuentan con un plan de contratación el cual les permite evaluar a cada persona que solicita el puesto de trabajo y a su vez abasteciéndose de trabajadores para cumplir con las expectativas del cliente.

La empresa Road Feeder Services, está especializada en contenedores con experiencia en el servicio naviero, se define por la calidad de servicio, manejo de tiempos, óptimas reparaciones y manejo de contenedores Reefers y Dryvan, contando también con un sistema propio para el manejo del stock e inventarios de contenedores.

En Road Feeder Services S.A se presenta un alto grado de descontento de parte de los clientes por la escasez de personal lo que no hace agradable la atención y causa quejas de los clientes debido a la tardanza que se genera.

Según (Javitch, 2011) Como líder de una organización, una de las tareas más importantes es administrar la fuerza de trabajo. Una de tus

responsabilidades principales es asegurarte de contar con la gente adecuada y en la cantidad necesaria, para que tu empresa avance a paso firme.

1.3 Situación Conflicto

La escasez de personal en la empresa Road Feeder Services RFS. S. ubicada en la Perimetral km 22 y vía Daule de la ciudad de Guayaquil en el año 2018, genera insatisfacción de parte de los clientes porque los trabajadores no logran cumplir con las actividades diarias que se requieren lo que a su vez genera la tardanza en la entrega o el pésimo mantenimiento de los contenedores obteniendo como resultados la disminución de los ingresos.

La despreocupación de los directivos no hace que puedan ver el error que se comete.

En la propuesta de este trabajo de investigación se pretende proponer un plan de contratación de empleados operativos para poder cumplir con las expectativas de los clientes sin causar retrasos en actividades diarias para mantener la imagen y la economía de la empresa.

Tabla 1. Conflicto

Antecedentes	Consecuentes
Escasez de empleados operativos	Insatisfacción del cliente
Exceso de tareas	Agotamiento laboral
Retraso del servicio	Pérdida de clientes

Elaborado por: Nathaly Villamar Villamar

1.4 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la contratación de empleados operativos para mejorar la atención a los clientes de la empresa Road Feeder Services RFS S.A., ubicada en la Perimetral Km 22 y vía Daule de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019?

1.5 Variables de la investigación

Variable dependiente : Empleados operativos

Variable independiente : Atención a clientes

1.6 Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Clientes

Aspectos : Empleados operativos, atención clientes

Tema : Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A

1.7 Evaluación del problema

Relevante: la presente investigación abarcara lo importante que es contar con un equipo basto de trabajadores.

Coherente: la escasez de empleados está vinculada directamente con la atención al cliente porque sin suficientes empleados no hay una atención ágil y eficiente.

Concreto: este proyecto de investigación contiene información concreta porque el problema se basa en la atención al cliente y como mejorarla creando un plan de contratación.

Conciso: se buscara la solución de manera concisa evitando discurso o citas largas.

Congruente: la atención del cliente es el resultado de una buena administración que solo las personas con las bases necesarias pueden realizarla.

Claro: determinar las capacidades del talento humano para así aprovechar su productividad y fortalecer sus habilidades para poder cumplir con los objetivos propuestos

1.8 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un plan de contratación de empleados operativos para mejorar la atención a los clientes de la empresa Road Feeder Services RFS S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría administrativa todo lo relacionado con la contratación de empleados y a la atención al cliente.
- Diagnosticar utilizando la metodología de investigación el proceso de contratación de empleados operativos de la empresa Road Feeder Services RFS S.A.
- Establecer un plan de contratación para la empresa Road Feeder Services RFS S.A.

1.9 Preguntas de la investigación

- ¿Desde qué punto de vista se debe fundamentar la contratación de empleados y la atención al cliente?
- ¿Que se utilizaría para diagnosticar el proceso de contratación?
- ¿Cómo realizar una contratación idónea en la solución de escasez de empleados?

1.10 Justificación e importancia

La correcta contratación de empleados para una buena atención o despacho de los clientes de la empresa Road Feeder Services RFS S.A justifica el problema de falta de empleados en el área operativa lo que retrasa la entrega de contenedores a los clientes.

Esta tardanza significa disminución de clientes, porque hoy en día el cliente busca agilidad y calidad en el servicio en muchos casos sin importar el costo del mismo.

Esta investigación permitirá solucionar los problemas que tiene la empresa por falta de empleados operativos lo que a su vez le causa una mala atención al cliente dejando a la empresa con una mala imagen.

Los beneficiarios directos serán los clientes porque tendrán la atención esperada en el tiempo requerido y los empleados al no tener exceso de actividades por realizar y sin duda la empresa obtendrá un buen reconocimiento por parte de su distinguida clientela

Para eso es necesario realizar un análisis de todos los procedimientos que utiliza la empresa para seleccionar a sus empleados y elaborar estrategias que sean las más idóneas para la función del área, de este modo se garantizara que el proceso de contratación sea asimilado correctamente para lograr una excelente calidad de trabajo y así la satisfacción de los clientes.

El abastecimiento de personal será sin duda lo primordial para resolver las críticas realizadas por los clientes, teniendo en cuenta que no se puede contratar a un empleado sin experiencia alguna en el campo de estudio, debe de saber las actividades operativas que se realizan en los patios de mantenimiento y reparación de contenedores.

Aspectos que justifican la investigación

Convivencia: los empleados de la empresa brinden servicio eficaz con amabilidad generando la estabilidad entre la empresa y los clientes.

Relevancia social: esta investigación consisten obtener como resultado la causa que produce la falta de trabajadores operativos, además de ayudar a la empresa cumpliendo con las actividades asignadas.

Valor teórico: la escasez de contar con empleados, busca desarrollar una propuesta que permita diseñar un plan de contratación.

Utilidad metodológica: para la presente investigación se va a utilizar el método científico porque se necesitara observar el comportamiento de los clientes teniendo en cuenta como finalidad el establecimiento entre hechos.

Viabilidad de la investigación

Viabilidad económica

La investigación es viable económicamente porque a través de una contratación suficiente de trabajadores, se lograra la producción requerida por los altos mandos lo cual daría como resultado la rentabilidad de empresa y a su vez la satisfacción de los clientes.

Viabilidad técnica

Esta investigación es viable técnicamente porque brinda a los empleadores estrategias al contratar trabajadores suficientes para no tener que contar con quejas por parte de los clientes ni del resto de trabajadores. Todo esto será logrado con la ayuda de recursos humanos de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

Desde la antigüedad, el hombre siempre ha buscado la manera de satisfacerse mediante lo que producían, todas sus necesidades. Al transcurrir los años la forma de obtener los productos cambio porque ya tenían que desplazarse a grandes distancias. Luego, esto fue sustituido con la aparición de lugares de abastecimientos, como lo son los mercados, más adelante, los agricultores lograron mejorar sus productos debido a la alta competitividad que existió en los mercados, demasiada era la competencia que la calidad del producto ya no bastaba, por ello surgió un nuevo enfoque en la venta del producto, que en la actualidad recibe el nombre de atención al cliente. (Nunez,H, 2003)

La filosofía de la atención a clientes incluyo en la década de los setenta los aparatos electrónicos, especialmente el uso de escáner y sistemas de códigos de barras para estandarización de los procesos de producción, despacho y trazabilidad en mejora de la logística y los tiempos de respuesta a los clientes.

Durante la década de los noventa, las compañías se enfocaron más en retribuir a sus clientes, llevando a cabo promociones por su lealtad. Aerolíneas, hoteles, empresas financieras, de seguros, tiendas por departamentos y otras cadenas de servicios, crearon sus sistemas de fidelización, en un afán por ganar mercado bajo la filosofía de atención al cliente, cercanía y calidad en servicio duradera en el tiempo. En los actuales tiempos es obligatorio para las empresas disponer de canales directos de comunicación e intercambio para un servicio al cliente inmediato y asertivo. (Macarena Fernandes Diaz, 2018)

(Cantu, 2011) “Atención al cliente es el conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario” (p. 119).

Más que un secreto para tener una buena atención a los clientes se debe hablar de la coherencia y de una filosofía. Se trata de que con el mismo empeño que se mide el ahorro de costos o el nivel de ventas, se mida el nivel de satisfacción de los clientes, porque es el que va permitir la supervivencia de las empresas. (Gabriel Vallejo Lopez, 2011)

La selección de personal juega un papel de gran importancia en las organizaciones, una de las áreas específicas para su estudio es la Psicología Industrial, de la cual no existe con precisión fecha exacta de su inicio, se puede decir que fue en 1901 durante la primera guerra mundial donde se crea la necesidad de seleccionar a reclutas y oficiales, administrando pruebas colectivas que permitieran seleccionar al personal de dicha corporación (Milton L. y James C, 1994)

La selección de personal es fundamental para crear un equipo competitivo y aportar valor a la empresa, por ello, debe ser un pilar importante dentro de cualquier estrategia empresarial.

Después de años de estudios sobre el cerebro y las emociones, hoy sabemos que tanto el componente emocional como la inteligencia son importantes para el éxito en el puesto de trabajo; si se selecciona personal sin tener en cuenta las competencias necesarias para cubrir el puesto o los valores de la empresa, casi seguro que surgirán problemas de adaptación e integración (Juan Carlos Barcelo, 2016)

2.2 Antecedentes Referenciales

Como referencia para desarrollar la investigación se puede recalcar el trabajo investigativo de la Msc. Diana Navarrete con el tema Modelos de selección y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de Guayaquil 2015, donde como problemática señala que al no poseer un modelo de contratación, con el que se enrole el personal de guardianía de las empresas de seguridad, merma las utilidades de las empresas dedicadas a este servicio.

La decisión de contratar a un nuevo empleado de guardianía siempre conlleva a un mal servicio a los usuarios. Es perjudicial que aun teniendo la experiencia de la contratación, el trabajador pueda tener un bajo rendimiento en el trabajo. El efecto recae directamente a la post venta e imagen de la empresa, que deben o volver a contratar con sus lógicos gastos de contratación o capacitar al empleado.

Esta referencia con comparación a la investigación propuesta se diferencia en que se busca llenar el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a tiempo y rapidez contratando personal adicional del existente y ellos buscan Capacitar a un personal sin conocimiento en el área.

Las autoras Diana Campos y Enma Farfan estudiantes de la Universidad de Cuenca en el año 2013 propusieron como tema el “Diseño de un sistema basado en competencia para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal para la empresa Crime Stop Cia. Ltda” el cual está fundamentado por fuentes bibliográficas de autores reconocidos en el área, información interna de la empresa, trabajo de campo y análisis.

Mostrando que las organizaciones buscan personal idóneo para producir y comercializar bienes y servicios e incorporarse en mercados cada vez más

competitivos; por lo que se considera estratégico determinar claramente los procesos que se aplican para incorporar su personal, igualmente resalta la importancia de aprovechar los métodos modernos fundamentados en las competencias para identificar las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para determinado cargo.

Esta referencia tiene como similitud con el presente trabajo de investigación que es imprescindible contratar personal idóneo para poder sobresalir en el mercado y lograr la satisfacción del cliente.

Por otro lado las autoras Mexy Baque y Yomaira Cevallos estudiantes de la Universidad Guayaquil del año 2016 proponen un “ Estudio del proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal para el área de producción de la empresa Sajador S.A, y su incidencia en el nivel de productividad” con el cual demuestran que la contratación de personal es una de las actividades más importantes que desempeña el área de talento humano, debido a que de esto depende el tipo de trabajadores que tendrá la empresa para ofrecer sus servicios y productos a los clientes, por tanto, si existe algún tipo de problema en los procesos para el reclutamiento, selección y contratación de personal, de alguna u otra manera significará inconvenientes en sus funciones comerciales, esto es lo que sucede con la empresa Sajador S.A, entidad que necesitó del diseño de una reingeniería de procesos para la contratación de personal en el área de producción. Dentro del estudio se analizó a fondo el problema, en donde se pudo conocer que los procesos y procedimiento no están siendo aplicados de forma correcta, por lo que se investigó en todo lo referente a los pasos que debe seguir el área de talento humano al momento de ejercer esta función.

Se aplicó un tipo de indagación descriptiva, así también como la utilización de las encuestas a los 80 trabajadores del área de producción de la

empresa, en donde se pudo llegar a la conclusión de que la empresa no está ejecutando los procesos de forma correcta en la selección, contratación y reclutamiento del personal, lo que ha afectado directamente a su productividad.

En la parte final del proyecto se podrá observar los nuevos procesos que se proponen en comparación a los que actualmente se encuentran aplicando.

Esta referencia se asemeja de la presente investigación en que se realizó un estudio y se propuso nuevos procesos para mejorar la contratación de empleados.

También las autoras Betzi Andrade y Maria Escalante estudiantes de la Universidad Guayaquil en el año 2015 con el tema “Análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S.A” mediante un estudio de mercado darán a conocer los gustos y preferencias de los clientes, su ubicación, clase social, educación y ocupación, entre otros aspectos, podrá ofrecer el producto que ellos desean a un precio adecuado y lo más importante si se cumple con las expectativas que tienen sobre la empresa, de esta manera moldear las estrategias de servicios a brindar de acuerdo a las necesidades de los consumidores.

Esto permitirá alcanzar los objetivos trazados por la empresa, aumentar el nivel de ventas y a mantener la satisfacción de los clientes para lograr su preferencia.

La gran similitud con la presente investigación es que se busca mejorar la atención al cliente para aumentar sus ganancias y su productividad y así lograr la preferencia entre las demás empresas.

2.3 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

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

Código del trabajo (2012)

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

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

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

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

remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

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

Art. 14.- Estabilidad mínima y excepciones.- Establéese 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.

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad

tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Art. 36.- Representantes de los empleadores.- Son representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración, aún sin tener poder escrito y suficiente según el derecho común. El empleador y sus representantes serán solidariamente responsables en sus relaciones con el trabajador.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,

i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Empleados

Empleado es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en un lugar determinado con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio. (Guevara, 2011)

Operación

(Drucker, 1990) Argumenta que, dentro de una perspectiva sistémica, operaciones debe ocupar una posición central, y que debe ser vista como un todo integrado que convierte materias primas en bienes, o sea, en satisfacciones económicas.

De este modo, la producción no termina cuando el producto abandona la planta, ya que la distribución y el servicio posterior a la venta son partes integrales del proceso. Para él, si operaciones fuese vista como un sistema, entonces cada decisión de la organización llegaría a ser una decisión de operaciones, donde cada decisión debería satisfacer los requerimientos y

necesidades de operaciones y, a la vez, aprovechar las fortalezas y competencias del sistema de operaciones de la organización.

Atención al cliente

Según el autor (Humberto Serna Gomez, 2006) define que:

La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que la atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

“La atención al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sean la venta pre activa, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

2.5 Definiciones conceptuales

Abastecimiento: es un concepto que hace referencia al proceso por el que los proveedores consiguen medios para determinados grupos económicos o individuos, permitiendo alcanzar un nivel de satisfacción o utilidad en su producción. (Economia simple. net, 2019)

Afán: apuro, aprieto o necesidad extrema (RAE, 2019)

Antigüedad: Circunstancia de ser una cosa antigua, que existe desde hace mucho tiempo (The Free Dictionary)

Calidad: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades,

gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor (Crece negocios, 2011)

Código: Sistemas de signos y de reglas que permite formular y comprender un mensaje (Word Reference, 2005)

Coherencia: Conexión, relación que mantienen unas cosas con otras, de modo que constituyan un conjunto con unidad y sin contradicciones (The free dictionary, 2016)

Competencia: Se refiere a cuando varias empresas privadas concurren a un mercado para ofrecer sus productos o servicios ante un conjunto de consumidores que actúan de forma independiente y que integran la demanda (Economia Simple. net, 2017)

Competitividad: Se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijando un precio o la capacidad de ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad (Wikipedia, 2019)

Década: La década está compuesta por diez años (Definicion ABC, 2012)

Despacho: Expediente, resolución, determinación (RAE, 2018)

Enfoque: Enfoque se refiere también, a los distintos puntos de vistas con los que se puede observar alguna cosa o determinada situación (De conceptos.com, 2019)

Escáner: El escáner es un dispositivo o periférico de computadora que ha sido diseñado para permitirnos digitalizar una imagen impresa para transferirla a nuestra computadora con el fin de procesarla a través de

programas como Photoshop o GIMP, o incluirla en algún proyecto de diseño gráfico o documento de otro tipo (TECNOLOGIA FACIL, 2019)

Estandarización: Ajustar a un tipo o forma (RAE, 2019)

Estrategia: Habilidad para dirigir un asunto y lograr un objetivo (The free dictionary, 2016)

Fidelización: Conseguir de diferentes modos, que los empleados y clientes de una empresa permanezcan fieles a ella (RAE, 2018)

Filosofía: Ciencia que trata de la esencia, propiedades, causas y efectos de las cosas naturales (Word Reference, 2019)

Intangible: Que no debe o no puede tocarse (RAE, 2018)

Integración: Hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo (RAE, 2019)

Intercambio: Acto de cambiar algo recíprocamente y que puede darse entre varias personas, organismos o naciones (Definicion ABC, 2009)

Interacción: Es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes (Wikipedia, 2019)

Lealtad: legalidad, verdad, realidad (RAE, 2019)

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución (RAE, 2018)

Proceso: Sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo (Concepto Definicion , 2019)

Psicología: Es una disciplina que se encarga del estudio de los procesos mentales y las conductas asociadas (Significado.net, 2015)

Retribuir: pagar a una persona por un trabajo, servicio o favor (The free dictionary, 2016)

Sistemas: es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo (Alegsa, 2018)

Supervivencia: Capacidad de sobrevivir que puede poseer cualquier tipo de ser vivo (Definicion ABC, 2010)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Datos de la empresa

Nombre de la empresa: RFS S.A Road Feeder Services

Nombre comercial: RFS S.A Road Feeder Services

Fecha de constitución: 10/05/2006

Registro único de contribuyente: 0992455454001

Objeto social: Depósito de contenedores

RFS tiene en el mercado 9 años brindado el servicio de Depósito de contenedores a importantes Navieras tales como Seaboard – Maersk – One, nos especializamos en reparaciones de contenedores Dryva y refrigerados de todas las marcas del mercado, contamos con stock de repuestos para este fin.

Visión:

RFS tiene como visión poder ser un depósito de contenedores con tecnología de punta y poder ofrecer sus servicios a Nivel Nacional e Internacional.

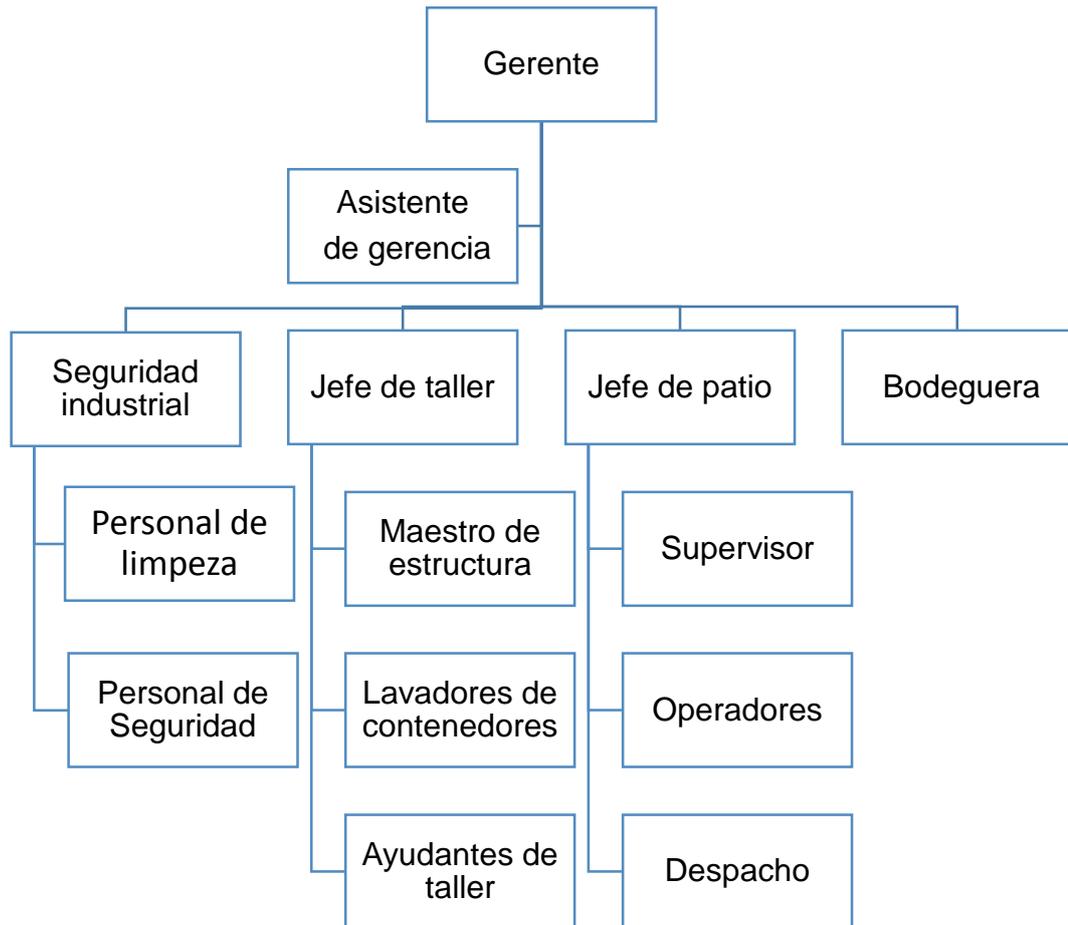
Misión:

RFS tiene como misión dar un buen servicio a nuestros importantes clientes, satisfaciendo las necesidades de manera personalizada a cada uno de ellos.

Logo de la empresa



Organigrama



Descripción de actividades de colaboradores

Asistente de gerencia: supervisar, organizar a los trabajadores

Seguridad industrial: prevención y limitación de riesgos

Jefe de taller: planificar, coordinar el trabajo a realizar

Jefe de patio: vigilar que todos los empleados realicen sus actividades

Bodeguera: suministrar los implementos de trabajo

Personal de limpieza: mantener la empresa limpia

Personal de seguridad: no permitir que ingrese personal no autorizado

Maestro de estructura: reparar los contenedores

Lavadores de contenedores: limpiar, secar los contenedores arreglados

Ayudantes de taller: auxiliar al área de taller

Inspectores: inspeccionar el contenedor antes de ser entregado

Operadores: movilizar los contenedores para una rápida atención

Despacho: entrega del servicio terminado al consumidor

3.2 Diseño de la investigación

Es un plan y una estructura de una investigación, que sirven para obtener respuestas a las preguntas que surjan en un estudio. El diseño de investigación muestra la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación y de recopilación y análisis de datos (Kerlinger Fred, 2002)

En el desarrollo de la presente investigación, se utilizara el diseño experimental.

Según el autor (Santa Paella y Feliberto Martins, 2010), define: el diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas.

Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cumulo de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa. (pag.86)

El proceso experimental es muy útil cuando se busca obtener información convincente del motivo que hizo producir una variable de otra, nos servirá porque así se encontrara una solución al problema.

Otro diseño que ayudara al presente trabajo es el bibliográfico:

Según el autor (Tamayo y Tamayo, 2001) es “cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan”. (pag.70).

El presente trabajo de investigación es bibliográfico por cuanto se examinan conceptos encontrados en una diversidad de fuentes como lo son los libros de metodología y páginas webs.

3.3 Tipos de investigación

Tabla 2.

Modelo

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
“Se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernandez et al, 2003, pág. 115)	“Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables” (Hernandez et al, 2006, pág. 108)	“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989, pág. 117)	“Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables” (Hernandez, 2003, pág. 121)

Autora: (Villamar Nathaly, 2019)

Para el trabajo de investigación se realizará una investigación descriptiva y correlacional.

Será descriptiva porque se estudiara la escasez de personal y la insatisfacción de los clientes.

Será correlacional porque se examinara la relación entre el personal operativo y el área de atención al cliente.

3.4 Población y muestra

Población:

“Población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo” (Hurtado y Toro, 1998, pág. 79)

Conjunto de seres vivos que tienen como relación habitar en un mismo lugar y que poseen características similares.

Población finita e infinita

La población finita es aquella que si conocemos su tamaño, en muchas ocasiones son tan grandes, también encontramos la población infinita que es aquella que desconocemos el tamaño y no podemos contar o construir un marco muestral. (Angeles, 2000).

Es decir que la población finita es la que podemos contar a sus integrantes con facilidad y la infinita no porque su número de integrantes es elevado.

La población que se va a utilizar en esta investigación es finita porque está conformada por 45 personas.

Tabla 3. **Demografía**

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Supervisor	1
Empleados operativos	30
Total	32

Autora: (Villamar Nathaly, 2019)

3.5 Muestra

“Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (Balestrini, 2006, pág. 137).

Conjunto de seres vivos u objetos seleccionados al azar para realizar un estudio y demostrar lo que se pretende de la investigación.

Tabla 4. **Muestra de la empresa a utilizar**

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Supervisor	1
Empleados operativos	30
Total	32

Autora: (Villamar Nathaly, 2019)

Para la presente investigación no será necesario extraer ningún tipo de muestra, porque la población de la empresa es finita, es decir, es pequeña, por lo tanto se lograra trabajar con facilidad.

3.6 Métodos

“Procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” (Sosa-Martinez, 1990, pág. 45)

Conjunto de técnicas utilizadas para dar solución a un problema y encontrar su origen.

Los métodos de investigación que se van a utilizar en el presente proyecto de investigación son los métodos descriptivo y científico.

Descriptivo

El cometido consiste en buscar, mayor profundidad y detalle que en los estudios explorativos, información acerca de determinados hechos y situaciones. Se describen de esta forma fenómenos como el comportamiento de compra a la población. La actitud ante la marca o las características demográficas y sociales de los compradores. Son técnicas de aplicación generalizada en los procesos de investigación de mercados

que utilizan normalmente métodos de recogidas de información consisten en encuestas y paneles. (Trespalacios Gutiérrez, J. A., Bello Acebrón, L., & Vázquez Casielles, R., 2005)

Porque nos permitirá detallar los fenómenos que ocurren en la empresa y así poder llegar a la conclusión de cómo se manifiestan.

Científico porque necesitaremos empezar observando el problema establecido para así poder llegar a una demostración de la solución.

3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación

Tabla 5. **Técnicas e instrumentos de la investigación**

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Autora: (Nathaly Villamar, 2019)

Encuesta

Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica. (Malhotra, N. K., 2004)

Entrevista

La entrevista es una conversación que tiene una estructura y un propósito determinados por una parte: el entrevistador. Es una interacción profesional que va más allá del intercambio espontáneo de ideas como en la conversación cotidiana y se convierte en un acercamiento basado en el

interrogatorio cuidadoso y la escucha con el propósito de obtener conocimiento meticulosamente comprobado. (Kvale, S., 2011)

Conversación formal entre dos personas con el fin de obtener información verídica que ayude a resolver el estudio de investigación que se está desarrollando.

3.8 Procedimientos de la investigación

Para este proyecto se empleara las técnicas de observación y entrevistas

Encuesta a los trabajadores:

Realizada con diez preguntas, con contestaciones cerradas pero de selección múltiple dirigidas a la investigación su contenido y su orden pertenecen a las circunstancias de los trabajadores.

Entrevista al Gerente:

Elaboradas con cinco interrogantes, realizadas para poder ser contestadas de forma abiertas, aquí el gerente tendrá que emitir su opinión verbal libremente.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

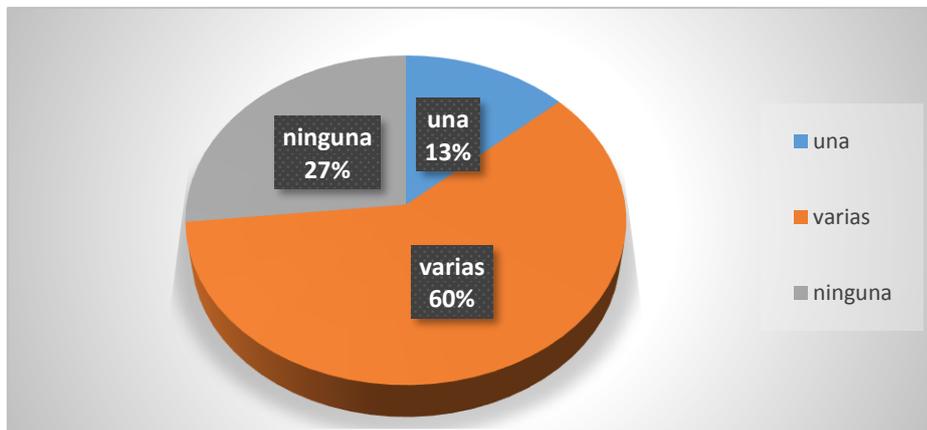
1. ¿Usted ha trabajado en otra empresa, antes de ingresar a Road Feeder Services S.A?

Tabla 6 Empresas antes trabajadas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Una	4	13%
Varias	18	60%
Ninguna	8	27%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 1. Empresas antes laboradas



Interpretación: La mayoría de los trabajadores tienen experiencia en el área asignada lo que es de suma importancia para una buena atención al cliente.

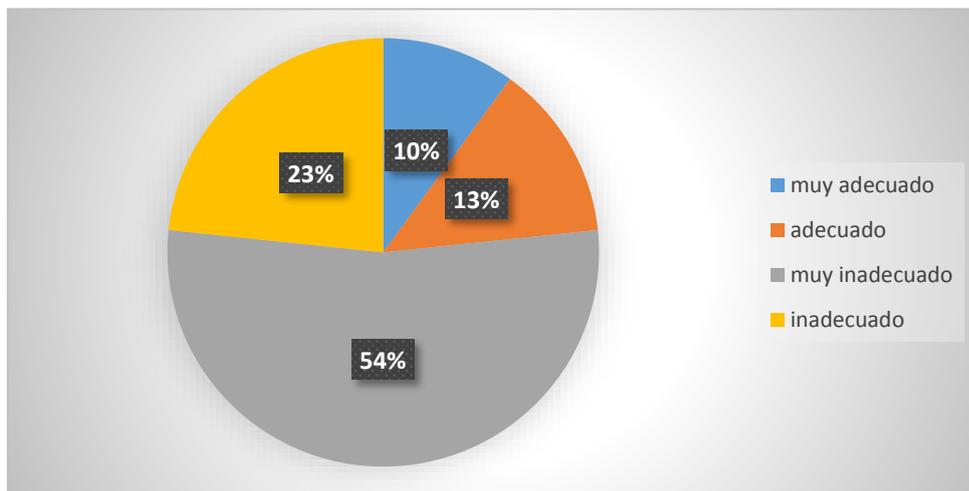
2. ¿Considera que la empresa Road Feeder Services aplica un eficiente proceso de contratación de trabajadores?

Tabla 7. Proceso de contratación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy adecuado	5	10%
Adecuado	4	13%
Muy inadecuado	16	54%
Inadecuado	5	23%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 2. Proceso de contratación



Interpretación: la mayor parte de los empleados considera que no se está realizando un adecuado proceso de contratación.

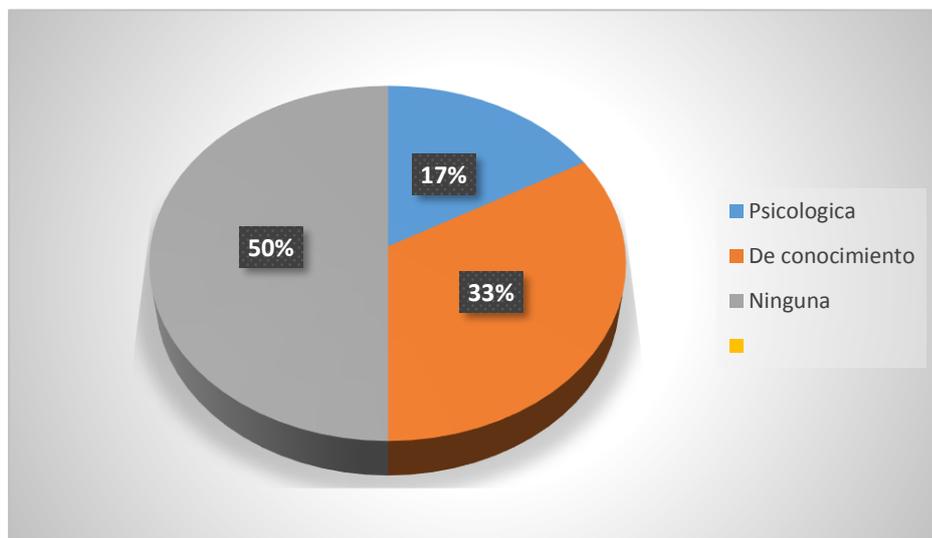
3. ¿Qué tipos de pruebas rindió usted al momento de aplicar la vacante?

Tabla 8. Tipos de pruebas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Psicológica	5	17%
De conocimiento	10	33%
Ninguna	15	50%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 3. Tipos de pruebas



Interpretación: La empresa está cometiendo un grave error al no realizar las pruebas necesarias a los postulantes al puesto de trabajo

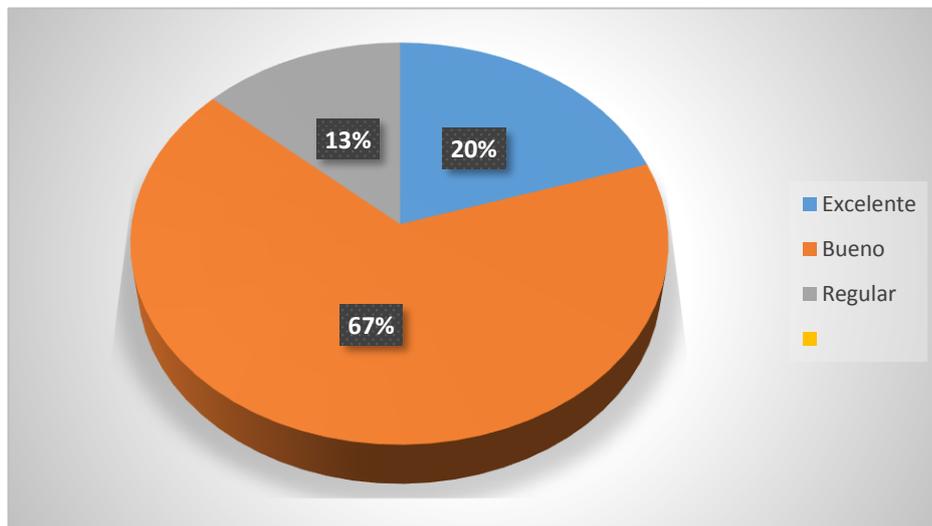
4. ¿Cómo considera su desempeño en la empresa actualmente?

Tabla 9. Desempeño laboral

alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	6	20%
Bueno	20	67%
Regular	4	13%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 4. Desempeño Laboral



Interpretación: La mayoría de los trabajadores consideran que realizan un buen trabajo, mientras que un bajo porcentaje del 13% considera su trabajo regular.

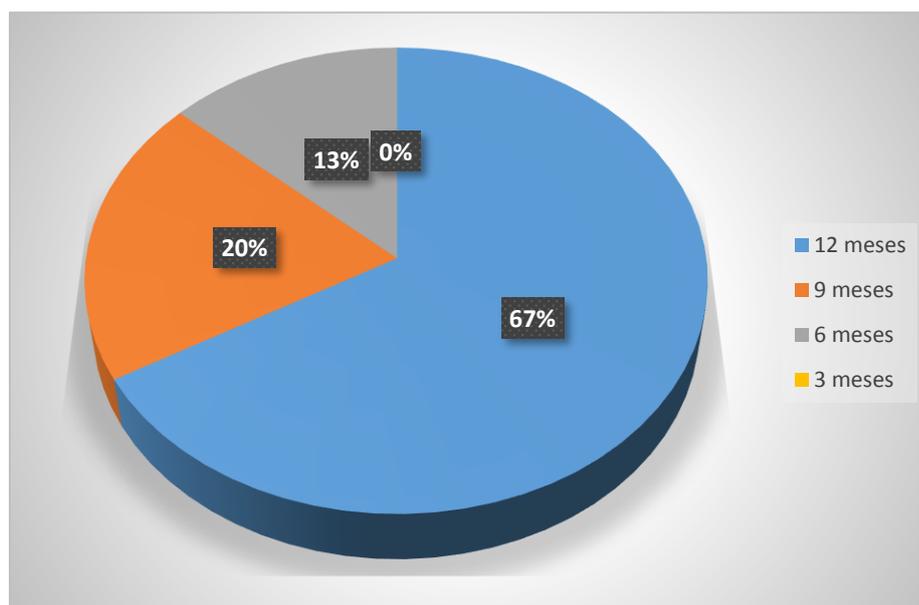
5. ¿Con que frecuencia capacita al personal de taller la empresa Road Feeder Services S.A ?

Tabla 10. Frecuencia de capacitación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
12 meses	20	10%
9 meses	6	13%
6 meses	4	54%
3 meses	0	23%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 5. Frecuencia de capacitación



Interpretación: La mayor parte de los empleados no son bien capacitados para poder desarrollar sus actividades con éxito y atender con excelencia a los clientes.

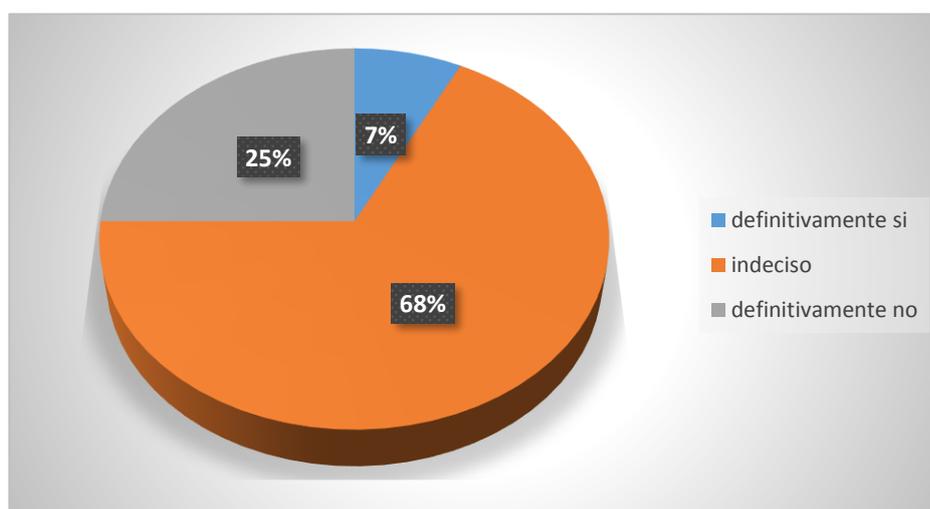
6. ¿Considera usted pertinentes los programas de capacitación que brinda la empresa?

Tabla 11. Programas de capacitación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Definitivamente si	3	7%
Indeciso	27	68%
Definitivamente no	10	25%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 6. Programas de capacitación



Interpretación: la mayor parte de los encuestados no están seguros que si los programas de capacitación que brinda la empresa sean los más pertinentes.

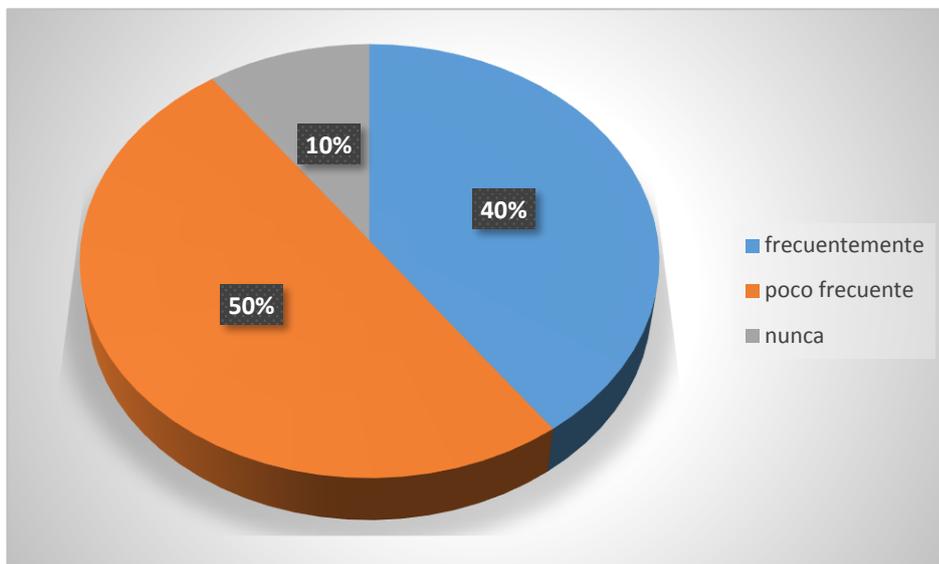
7. ¿Contribuye con sugerencias que ayuden a mejorar la productividad de la empresa?

Tabla 12. Sugerencias de ayudas

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Frecuentemente	16	40%
Poco frecuente	20	50%
Nunca	4	10%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 7. Sugerencias de ayudas



Interpretación: el 50% de los trabajadores brindan su sugerencia para mejorar la productividad con poca frecuencia.

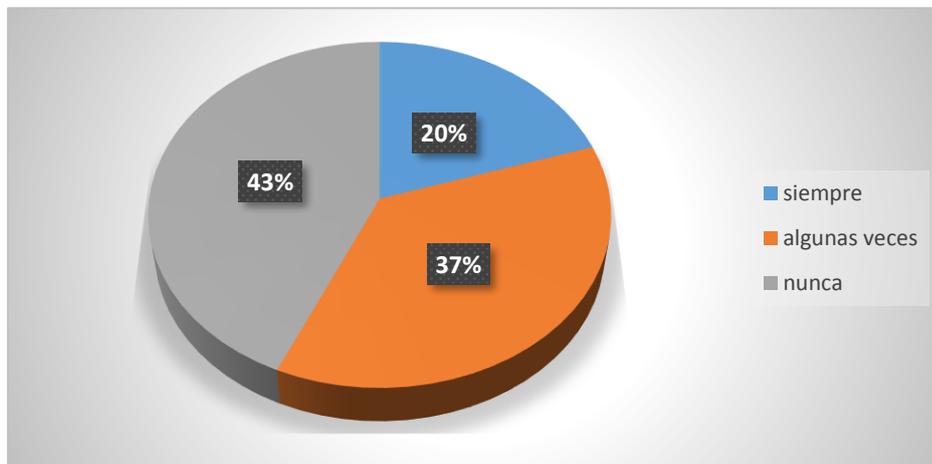
8. ¿Se aplican las ideas y soluciones que brindan el personal operativo?

Tabla 12. Aplicación de ideas y soluciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	20%
Algunas veces	11	37%
Nunca	13	43%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 8. Aplicación de ideas y soluciones



Interpretación: A la mayor parte de los trabajadores operativos no se les considera sus ideas ni sus soluciones.

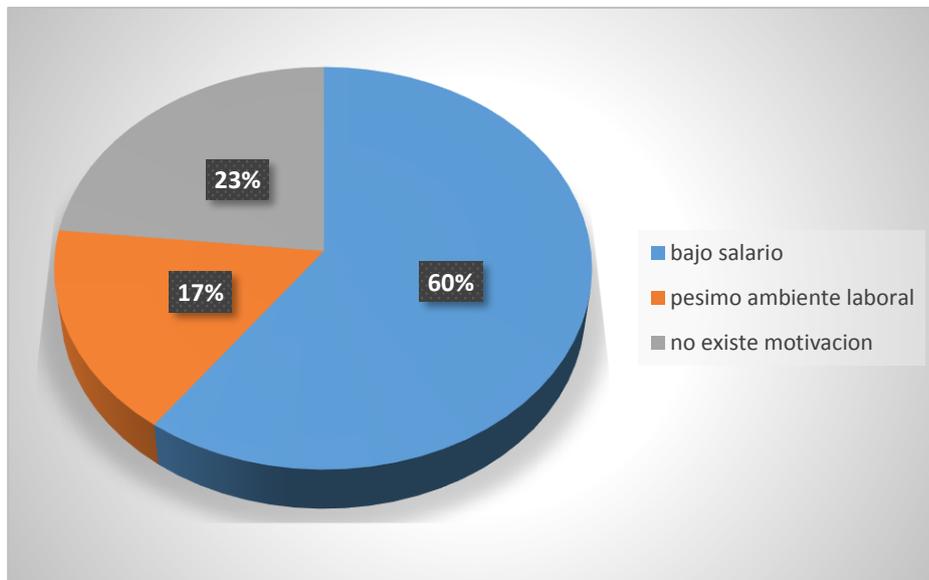
9. ¿Por cuáles de las siguientes razones usted cree que existe escasez de personal operativo en la empresa?

Tabla 13. escasez de personal

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Bajo salario	18	20%
Pésimo ambiente laboral	5	37%
No existe motivación	7	43%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 9. Escasez de personal



Interpretación: la mayoría de los encuestados coinciden que la escasez de empleados operativos se debe por el bajo salario que ofrece la empresa.

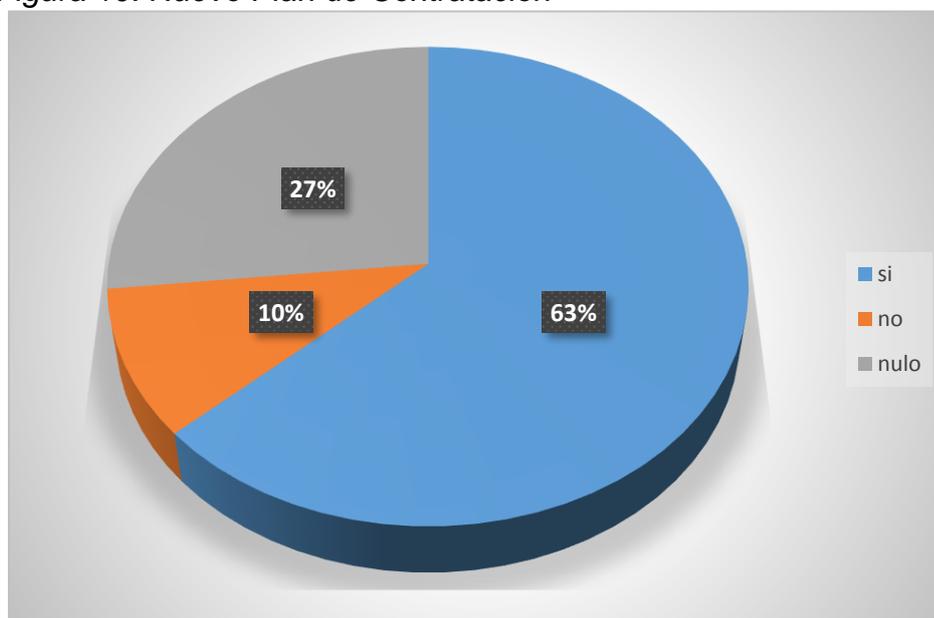
10. ¿cree usted que la empresa Road Feeder Services necesita un nuevo plan de contratación que ayude a mejorar la atención al cliente?

Tabla 14. Nuevo Plan de Contratación

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Si	19	63%
No	3	10%
Nulo	8	27%
Total	30	100%

Autora: Villamar Nathaly (2019)

Figura 10. Nuevo Plan de Contratación



Interpretación: la mayoría de los trabajadores considera que es necesario que se aplique un nuevo plan de contratación de empleados para mejorar la atención al cliente.

ENTREVISTA

OBJETIVO: Conocer las diferentes opiniones del gerente de la empresa y el supervisor del área para realizar un plan de contratación de empleados operativos que mejor se adapte a la empresa Road Feeder Services.

Formulario	Gerente (Gloria Villacis)	Supervisor (Marlon Sosa)
¿Cree usted que los trabajadores operativos satisfacen las necesidades de los clientes?	Si nuestros trabajadores satisfacen las necesidades de nuestro cliente.	En varias ocasiones no logran satisfacerlos a cabalidad a los clientes por la falta de personal
¿Cree usted que el personal operativo está totalmente capacitado en atención al cliente?	Si porque una gran parte de nuestro equipo operativo tiene experiencia en atención al cliente.	No, los trabajadores no están totalmente capacitados para atender a los clientes
¿Considera usted que la capacitación del personal operativo es una inversión o un gasto innecesario?	Para mi es una inversión, porque capacitando a nuestros empleados logramos brindar un excelente servicio.	Sin duda una inversión, porque el trabajador es de suma importancia para la buena imagen de la empresa.
¿Existen indicadores que midan la satisfacción al cliente en la empresa?	No, no contamos con indicadores porque tratamos de dar un servicio de calidad.	Realmente no, solo nos manejamos con las críticas o recomendaciones personales que dan nuestros clientes
¿Qué tan importante es para usted la atención al cliente?	Es muy importante porque de los clientes depende el éxito de la empresa.	De suma importancia porque un cliente bien atendido volverá a solicitar nuestros servicios.

Interpretación: Después de haber realizado las entrevistas correspondientes, la gerente no está al tanto de la falta de personal que existe en la empresa, de lo poco que está capacitado el personal para

satisfacer las necesidades del cliente y de la gran importancia que tiene contar con medidores de satisfacción.

4.2 Propuesta

Una vez que finalizo la investigación de cada una de las variables que influyen en la contratación del personal operativo de la empresa Road Feeder Services se evidencia que se cometen muchos errores y no se realiza el proceso adecuado de contratación de los trabajadores.

Para lograr el éxito de la empresa se debe implementar un plan que ofrezca un proceso íntegro y detallado al momento de realizar la contratación y junto a ello una capacitación constante con los métodos más actualizados en la atención al cliente.

Cuando se encuentre el personal más adecuado asignar actividades específicas a cada uno de ellos para que no haya descontentos en los clientes.

La empresa Road Feeder Services tiene como objeto brindar el servicio de Depósito de contenedores a importantes Navieras tales como Seaboard – Maersk – One.

PLAN DE CONTRATACIÓN



Descripción de puestos de trabajo

Nombre del puesto: Maestro de Estructura

Tipo de contratación: indefinido

Conocimientos: estándares de reparación de contenedores marítimos, soldaduras especializadas y uso de pinturas para contenedores.

Funciones:

- Asegurar que el tipo de mantenimiento y reparación de contenedores que se brinde al cliente es el indicado respecto a los objetivos de la empresa
- Coordinar con el jefe de taller las reparaciones, habilitaciones y limpiezas de contenedores

Requerimiento:

- Sexo masculino
- Edad mínima entre 23 y 45 años
- Bachiller técnico
- Experiencia mínima de tres años en un puesto similar

Nombre del puesto: Ayudante de taller

Tipo de contratación: indefinido

Conocimiento: soldadura y operación de herramientas especializada para reparación de estructuras metálicas

Funciones:

- Captar ordenes de forma verbal o escrita
- Preparar el lugar y herramientas de trabajo para efectuar la tarea requerida
- Asistir laboralmente al maestro de estructura del taller

Requerimientos:

- Sexo masculino
- Edad mínima entre 20 y 30 años
- Bachiller técnico
- Experiencia mínima de un año en puesto similar
- Disponibilidad de trabajar a turnos rotativos

Nombre del puesto: operador

Tipo de contratación: indefinida

Conocimientos: Tipo de contenedores y su logística, normativa de seguridad y prevención de riesgos laborales

Funciones:

- Traslado y apilamiento de contenedores en patios de la empresa.
- Cargar los contenedores en el patio de forma adecuada para que queden estibados de forma secuencial.

Requerimientos:

- Sexo masculino
- Edad mínima entre 20 y 50 años
- Licencia de conducción profesional
- Disponibilidad de trabajar en turnos rotativos
- Experiencia mínima de 2 años en puestos similares

Prueba de conocimiento

Preguntas	SI	NO
1. ¿Ha realizado algún trabajo con laminado de metal?		
2. ¿Realiza trabajos con los diferentes tipos de soldaduras que existen?		
3. ¿Tiene conocimiento sobre las distintas calidades de aceros que se emplean para la reparación de contenedores?		
4. ¿Alguna vez ha trabajado bajo las condiciones de la ISO sobre construcción de contenedores?		
5. ¿Conoce todos los tipos de contenedores que existen?		

Prueba de Aptitud

Preguntas	SI	NO
1. ¿Te sientes bien trabajando en grupo?		
2. ¿Crees poder cumplir con el trabajo que te piden en un tiempo determinado?		
3. ¿Te enojas cuando un superior te pide que te quedes más tiempo laborando si es necesario?		
4. ¿Crees que puedes cumplir con los objetivos de la empresa?		
5. ¿Si vez a uno de tus compañeros realizando una acción indebida lo informarías a tu jefe inmediato?		

Formulario de entrevista a postulantes

Puesto al que solicita: _____

Preguntas	Respuestas
¿Cuál es su nombre completo?	
¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?	
¿Dónde usted habita es propio o alquilado?	
¿En qué empresa ha laborado anteriormente?	
¿Estaría dispuesto a brindar un poco más de su tiempo, si la empresa lo requiere?	
¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?	
¿Qué sabe usted sobre la empresa Road Feeder Services?	
¿Se siente capaz de trabajar bajo presión si la empresa lo requiere?	
¿Porque quiere pertenecer a nuestro equipo de trabajo?	
¿Dígame porque razón se lo debería de contratar?	

Normativa de la empresa

RFS S.A Road Feeder Services es una empresa privada, teniendo como actividad principal el manipuleo de contenedores, asume con voluntad y decisión el compromiso de mantener altos estándares de seguridad; facilitando las acciones destinadas a identificar, controlar y/o minimizar los riesgos que podrían ocasionar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales a nuestros trabajadores.

Con este fin RFS S.A Road Feeder Services se compromete a:

- Cumplir con la legislación vigente aplicable al giro de negocio, entorno a seguridad y salud en el trabajo
- Identificar, evaluar, y controlar los riesgos de sus actividades, productos y servicios que afecten la seguridad y salud de las personas, a viene físicos o a la marcha normal de sus procesos, implementando acciones preventivas y correctivas.
- Fomentar en sus trabajadores una actitud responsable en materia de seguridad y salud en el trabajo, a través de la sensibilización y capacitación adecuada
- La provisión de los recursos y tecnológica adecuada para el normal desarrollo de las actividades
- Es compromiso activo y permanente de todos los trabajadores de RFS S.A y partes interesadas, el dar cumplimiento a estas normativas.

Obligaciones generales de los trabajadores

Los trabajadores tienen obligaciones generales en materia de prevención de riesgos laborales:

- Asistir a cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa
- Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo.
- Cuidar de su higiene personal
- No introducir bebidas alcohólicas, ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo.
- Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimientos
- Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
- Llegar puntualmente al trabajo.
- Utilizar el uniforme e implementos entregados por la empresa

4.3 Conclusiones

- Se investigó todo lo relacionado con la contratación de empleados y la atención al cliente desde la teoría administrativa
- Se realizó una investigación de los procesos de contratación de empleados operativos
- Se elaboró un plan de contratación para la empresa Road Feeder Services.
- Actualmente la empresa Road Feeder Services presenta algunas situaciones no adecuadas debido a las irregularidades que se presentan al momento de contratar a los empleados lo cual genera insatisfacción a los clientes.
- La gerente de la empresa no está al tanto de las situaciones.
- El pésimo proceso que aplica la empresa al momento de contratar provoca que los empleados no cumplan con las actividades que se requieren y los clientes no sean atendidos de una manera eficiente.
- Como resultado los supervisores despiden a los empleados dando paso a la falta de empleados.

4.4 Recomendaciones

- Realizar investigaciones constantemente sobre la contratación de empleados y la atención al cliente
- Mantenerse actualizado sobre el proceso de contratación
- Agregarle al plan de contratación más métodos eficientes si es necesario.
- Revisar continuamente el proceso de contratación que se aplica a cada una de las personas que ingrese en la empresa Road Feeder Services.
- Mantener al tanto a la gerente de la empresa al momento de realizar las respectivas contrataciones.
- Capacitar a los empleados operativos sobre la atención al cliente y de la importancia que tienen para la empresa.
- Realizar pruebas de conocimiento a los empleados antes de contratar para comprobar su experiencia el puesto requerido, para que no sucedan despidos espontáneos.

Bibliografía

- Alegsa. (2018). Obtenido de <http://www.alegsa.com.ar/Dic/sistema.php>
- Angeles. (2000).
- Balestrini. (2006). *TECNOLOGIA EDUCATIVA*. Obtenido de http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html
- Cantu. (2011).
- Cepeda, J. P. (s.f.). *Origenes y desarrollo de la seleccion del personal*.
- concepto definicion*. (s.f.). Obtenido de concepto definicion: <https://conceptodefinicion.de/abastecimiento/>
- Concepto Definicion* . (2019). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/proceso/>
- Crece negocios*. (2011). Obtenido de Crece negocios: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Danhke. (1989).
- De conceptos.com*. (2019). Obtenido de De conceptos.com: <https://deconceptos.com/general/enfoque>
- Definicion ABC*. (2009). Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/intercambio.php>
- Definicion ABC*. (2010). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/supervivencia.php>
- Definicion ABC*. (2012). Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/decada.php>
- Diana Navarrete. (2015). *Modelos de seleccion y reclutamiento del personal de guardia y su impacto en la productividad de las empresas de seguridad de la ciudad de guayaquil*. Obtenido de Repositorio UG: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8950/1/TESIS%20DIANA%20NAVARETE%2029-07-2015%20final%20M.P.pdf>
- Drucker. (1990). OPERACIONES: CONCEPTO, SISTEMA, ESTRATEGIA Y SIMULACIÓN. *REVISTA LATINOAMERICANA DE ADMINISTRACIÓN* , 5.
- Economia Simple. net*. (2017). Obtenido de Economia Simple. net: <https://www.economiasimple.net/glosario/competencia>
- Economia simple. net*. (2019). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/abastecimiento>
- economipedia*. (s.f.). Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>

- Fidias Arias. (1997). *El proyecto de investigación* .
- Gabriel Vallejo Lopez. (16 de julio de 2011). *portafolio*. Obtenido de portafolio:
<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/servicio-cliente-teoria-practica-135700>
- Gaitner. (1983). *Creative Customer Service Management*.
- Guevara, Y. R. (2011). *ABC Administracion de recursos humanos*.
- Guglielmetti. (2016). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DIRIGIDO A EMPLEADOS NUEVOS*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Hernandez. (2003). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez et al. (2003). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez et al. (2006). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Humberto Serna Gomez. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre : metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. Panamericana, 3 R Editores.
- Hurtado y Toro. (1998). *TECNOLOGIA EDUCATIVA*. Obtenido de
http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html
- Javitch, D. (07 de junio de 2011). *Entrepreneur*. Obtenido de Entrepreneur:
<https://www.entrepreneur.com/article/264267>
- Juan Carlos Barcelo. (29 de agosto de 2016). *IMF bussines school*. Obtenido de IMF bussines school: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-de-una-buena-seleccion-de-personal/>
- Kahn y Cannel . (1957). *Entremh*. Obtenido de <http://entremh.blogspot.com/>
- Kerlinger Fred. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. En K. Fred, *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento* (pág. 83).
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Lovelock, Christipher. (1997).
- Macarena Fernandes Diaz. (04 de junio de 2018). *cuida tu dinero*. Obtenido de cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Pearson educación.
- Milton Blum y James Naylor. (1994). *Psicología Industrial*. Ediciones Trillas.
- Milton L. y James C. (1994). Obtenido de
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/3079/Capitulo1.pdf>

Moldtrans. (26 de junio de 2015). *Grupo Moldtrans*. Obtenido de Grupo Moldtrans: <https://www.moldtrans.com/origen-e-historia-de-los-contenedores-del-transporte-maritimo/>

Nathaly Villamar. (2019).

natie, K. (2019). *Katoen natie terminal tcp*. Obtenido de katoen natie terminal tcp: <http://www.terminaltcp.com.uy/servicios/mantenimiento-y-reparaci%C3%B3n-de-contenedores/>

Nunez,H. (2003). *ImportacionesAN* . Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 11.

RAE. (2018). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/?id=DGTPsJn>

RAE. (2018). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/?id=HrYdIO3>

RAE. (2018). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=LptFOaT>

RAE. (2018). Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=NZJWMiV>

RAE. (2019). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=estandarizar>

RAE. (2019). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=integrar>

RAE. (2019). Obtenido de <https://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=lealtad>

RAE. (2019). Obtenido de RAE: <https://dle.rae.es/?id=0vMQElz>

Santa Palella y Feliberto Martins. (2010). *emirasimendi*. Obtenido de emirasimendi: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html

Sierra y Bravo. (1984). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2007b/jlm.htm>

Significado.net. (2015). Obtenido de <https://significado.net/psicologia/>

Sosa-Martinez. (1990). Obtenido de https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Tamayo y Tamayo. (2001). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0073962/cap03.pdf>

TECNOLOGIA FACIL. (2019). Obtenido de TECNOLOGIA FACIL: <https://tecnologia-facil.com/que-es/que-es-un-scanner/>

The free dictionary. (2016). Obtenido de The free dictionary: <https://es.thefreedictionary.com/estrategia>

The free dictionary. (2016). Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/retribuir>

The free dictionary. (2016). Obtenido de The free dictionary:
<https://es.thefreedictionary.com/coherencia>

The Free Dictionary. (2016). Obtenido de The Free Dictionary:
<https://es.thefreedictionary.com/antig%C3%BCedad>

Trespalacios Gutiérrez, J. A., Bello Acebrón, L., & Vázquez Casielles, R. (2005).
Investigación de mercados: Métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing.

Wikipedia. (2019). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Interacci%C3%B3n>

Wikipedia. (2019). Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Competitividad>

Word Reference. (2005). Obtenido de Word Reference:
<https://www.wordreference.com/definicion/c%C3%B3digo>

Word Reference. (2019). Obtenido de
<https://www.wordreference.com/definicion/filosof%C3%ADa>

ANEXOS

Encuesta

Objetivo: Recolectar información necesaria sobre la contratación de empleados que realiza la empresa Road Feeder Services S.A

1. ¿Usted ha trabajado en otra empresa, antes de ingresar a Road Feeder Services S.A?

Una ()

Varias ()

Ninguna ()

2. ¿Considera que la empresa Road Feeder Services aplica un eficiente proceso de contratación de trabajadores?

Muy adecuado ()

adecuado ()

Muy inadecuado ()

inadecuado ()

3. ¿Qué tipos de pruebas rindió usted al momento de aplicar la vacante?

Psicológica ()

de conocimiento ()

ninguna ()

4. ¿Cómo considera su desempeño en la empresa actualmente?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

5. ¿Con que frecuencia capacita al personal de taller la empresa Road Feeder Services S.A?

12 meses ()

9 meses ()

6 meses ()

3 meses ()

6. ¿Considera usted pertinentes los programas de capacitación que brinda la empresa?

Definitivamente si () indeciso () definitivamente no ()

7. ¿Contribuye con sugerencias que ayuden a mejorar la productividad de la empresa?

Frecuentemente () poco frecuente () nunca ()

8. ¿Se aplican las ideas y soluciones que brindan el personal operativo?

Siempre () algunas veces () nunca ()

9. ¿Por cuáles de las siguientes razones usted cree que existe escasez de personal operativo en la empresa?

Bajo salario () pésimo ambiente laboral () No existe motivación ()

10. ¿cree usted que la empresa Road Feeder Services necesita un plan de contratación que ayude a mejorar la atención al cliente?

Si () No () Nulo ()

Entrevista

OBJETIVO: Conocer las diferentes opiniones del gerente de la empresa y el supervisor del área para realizar un plan de contratación de empleados operativos que mejor se adapte a la empresa Road Feeder Services.

1. ¿Cree usted que los trabajadores del área operativa satisfacen las necesidades de los clientes?

2. ¿Cree usted que el personal operativo está totalmente capacitado en atención al cliente?

3. ¿Considera usted que la capacitación del personal operativo es una inversión o un gasto innecesario?

4. ¿Existen indicadores que midan la satisfacción al cliente en la empresa?

5. ¿Qué tan importante es para usted la atención al cliente?



1 Inspección de contenedores para su salida



2 Reparación de contenedores.

Guayaquil, 27 de Junio de 2019

Citikold Group

Por medio de la presente autorizo a Nathaly Dennis Villamar Villamar con CI 0954454708 para que se desarrolle su investigación de proyecto en nuestra Empresa la misma que tiene como tema "PLAN DE CONTRATACION DE EMPLEADOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA ROAD FEEDER SERVICES S.A." quien desde ya tiene todas las posibilidades y garantía para poder elaborar dicho trabajo.

De usted muy atentamente.

Citikold Group



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Villamar Villamar Nathaly Dennis en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS 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 Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD 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 de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nathaly Dennis Villamar Villamar

Villamar Nathaly

Firma

No. de cedula: 0954454708



Factura: 002-003-000080368



20190901030D02300

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901030D02300

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA , comparece(n) NATHALY DENNIS VILLAMAR VILLAMAR portador(a) de CÉDULA 0954454708 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 AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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 ítem esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (15/10).



Villamar Nathaly
 NATHALY DENNIS VILLAMAR VILLAMAR
 CÉDULA: 0954454708



Jessica Rodriguez

NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
 NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y LEGISLACIÓN

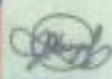
CÉDULA DE CIUDADANA
 APELLIDOS Y NOMBRES: VILLAMAR VILLAMAR NATHALY DENNIS
 LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS
 GUAYAQUIL
 BOLIVAR (SAGRARIO)
 FECHA DE NACIMIENTO: 1998-04-18
 NACIONALIDAD: ECUATORIANA
 SEXO: F
 ESTADO CIVIL: SOLTERO

N. 095445470-8




INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO ESTUDIANTE
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PAÍS: VILLAMAR HERRERA FAUSTO
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: VILLAMAR MOLINA YESSSENIA
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN: GUAYAQUIL 2018-04-28
 FECHA DE EXPIRACIÓN: 2028-04-28

80362VACH2


 Villamar Nathaly






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 24 - MARZO - 2019

0086 F ASES No. 0086 - 292 SERVICIO No. 0954454708 CÉDULA No.

VILLAMAR VILLAMAR NATHALY DENNIS
 APELLIDOS Y NOMBRES




PROVINCIA: GUAYAS
 CANTÓN: GUAYAQUIL
 CIRCUNSCRIPCIÓN: 2
 PARROQUIA: PASCIALES
 ZONA: 1





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Villamar Nathaly.

Número único de identificación: 0954454708

Nombres del ciudadano: VILLAMAR VILLAMAR NATHALY DENNIS

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 18 DE ABRIL DE 1998

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VILLAMAR HERRERA FAUSTO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VILLAMAR MOLINA YESSENIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 20 DE ABRIL DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 12 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 197-275-83802



197-275-83802

Lcdo. Vicente Tarano G.

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación





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: **“Plan de contratación de empleados operativos en la empresa Road Feeder Services RFS S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a la contratación de empleados operativos para mejorar la atención a los clientes de la empresa Road Feeder Services RFS S.A., ubicada en la Perimetral Km 22 y vía Daule de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019?**, presentado por Villamar Villamar Nathaly Dennis 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.

Villamar Nathaly.

Egresada:

Villamar Villamar Nathaly Dennis

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL 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 Akate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akate

Firma