



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DEL PERFIL DEL PUESTO DE ADMISIÓN DE LA  
ESCUELA DE CONDUCCIÓN TESTDRIVE EN GUAYAQUIL**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autora: Aguirre Macias María Verónica**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

A mi mamá por su dedicación de haberme formado en la persona que soy actualmente y su ejemplo de superación, apoyo incondicional para terminar mi carrera universitaria y ser una profesional digna.

A mi esposo por la motivación moral, ser un pilar fundamental en mi vida y lograr cada meta propuesta en mi vida.

A mis abuelos por cada consejo, sabiduría, por su amor y calidez que me han brindado de familia a la cual amo.

**Aguirre Macias María Verónica**



## **AGRADECIMIENTO**

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología por brindarme la oportunidad de pertenecer a esta institución de poder formarnos como jóvenes responsables y competitivos.

A los docentes por cada enseñanza, paciencia, corrección en cada trabajo y de impulsarnos a conseguir los sueños, de demostrarnos que se puede alcanzar.

**Aguirre Macias María Verónica**

## 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 del perfil de admisión de la Escuela de Conducción Test Drive en Guayaquil**, y problema de investigación: **¿Cuál es el perfil del puesto de admisión que garantiza el mejor desempeño del trabajador de la Escuela de Conducción Test Drive ubicado en Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año 2019?** Presentado por María Verónica Aguirre Macías como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

  
Firma

Presentado por la Egresada:  
Tutor:

**Aguirre Macías María Verónica**  
**Simón Alberto Illescas Prieto**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, MARÍA VERONICA AGUIRRE MACIAS en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta del perfil de admisión de la Escuela de Conducción Test Drive en Guayaquil," 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 Tecnología en 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*.

MARÍA VERONICA AGUIRRE MACIAS

Nombre y Apellidos del Autor  
No. de cédula: (0930327507)



Firma



## **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 EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

### **PROPUESTA DEL PERFIL DEL PUESTO DE ADMISIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN TESTDRIVE EN GUAYAQUIL**

**Autora: Aguirre Macias María Verónica**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

### **RESUMEN**

Esto beneficiará a la Escuela de conducción ya que este plan tiene la finalidad de ayudar a contratar al personal eficiente y dará mejores resultados e ingresos a la empresa, beneficios para los empleados y empleadores, mejorará las ventas, producción, calidad en el trabajo, ya que contando con calidad de personal se podrá conservar la fidelidad de parte de los usuarios, está orientado a los objetivos de la organización, se evitará la rotación del personal, ayuda a que el personal pueda ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente, podrán tomar decisiones y solucionar rápidamente posibles problemas, adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos, sociales y culturales, posicionar a la empresa frente a la competencia, se elevará la moral de la fuerza de trabajador y de esta manera logrará un éxito en cuanto a popularidad de referencias por parte de los estudiantes y personal, de esta manera tener mayor acogida en el mercado educativo. Diseñar perfiles del puesto de admisión en la Escuela de Conducción Test Drive garantizará el desempeño del trabajador. El método con el que se trabaja es el método descriptivo porque va a ayudó a tener una visualización más clara en lo que desea investigar, para poder recopilar toda la información necesaria esto se debe realizar con anticipación y teniendo la seguridad de que estos datos son válidos y estos se organizará dependiendo la importancia del mismo, cual es el diseño de una propuesta de mejora del perfil de admisión en la Escuela de conducción Test Drive.

Perfil	Admisión	Desempeño	Trabajador
--------	----------	-----------	------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DEL PERFIL DEL PUESTO DE ADMISIÓN DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN TESTDRIVE EN GUAYAQUIL**

**Autora: Aguirre Macias María Verónica**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Abstract**

This will benefit the Testdrive Driving School as this plan aims to help hire efficient, staff and this will give better results and income to the company, benefits for employees and employees will improve sales, production, quality in the because with the quality staff we will be able to maintain the loyalty on the part of the users. It will be targeted at the organization's objectives, the rotation of staff will be implemented it will help staff to take up new and a effective functions and will be able to make decisions and quickly resolve potential problems adapting to the rapid technological social and cultural changes positioning the company against competition, the morale of the works force will be lifted and thus achieving a success in terms of the popular references by students and staff. In this way, it is more on the educational market to design profile of the admission post at TestDrive Driving School to ensure give worker's performance. The method you are going to work. With is the descriptive method because it will help you to have a clearer display of visualization in that, I want to investigate, to that I can gather all the necessary information, that is done in advance and by having the safety that these data are valid and these will be organized by depending on the importance of it designing a proposal to improve the admission profile of the Testdrive Driving School.

Profile

Admission

Performance

Employees



## ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD .....	v
CÉDULA DE IDENTIDAD Y PAPEL DE VOTACIÓN .....	vi
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTOS DE FIRMAS.....	vii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	xiii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	ix
RESUMEN .....	x
Abstract .....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii

### CAPÍTULO 1

#### EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema .....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto .....	3
1.3 Situación conflicto .....	7
Tabla 1 .....	7
Disconformidad .....	7
1.4 Formulación del problema .....	8
1.5 Variables de la Investigación .....	8
1.6 Delimitación del problema.....	8
1.7 Evaluación del problema .....	9
1.8 Objetivos de la investigación .....	10
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos:.....	10
1.9 Preguntas de investigación.....	10
1.10 Justificación e importancia:.....	10
1.11 Aspectos que justifican la investigación .....	12

1.12	Viabilidad de la investigación.....	14
1.13	Viabilidad Técnica.....	15
1.14	Viabilidad Económica .....	15

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes históricos.....	17
2.2	Antecedentes referenciales .....	23
2.3	Fundamentación legal.....	25
2.4	Variables conceptuales de la investigación .....	29

## CAPÍTULO 3

### MARCO METODOLÓGICO

3.1	Datos de la empresa.....	39
	Logo de la empresa: .....	39
	Organigrama .....	40
3.2	Diseño de la investigación .....	41
3.3	Tipos de investigación.....	42
3.4	Población .....	42
3.5	Muestra: .....	44
	Tipos de Muestra: .....	44
3.6	Métodos y Técnicas de investigación.....	44
3.7	Técnicas e instrumentos de la investigación.....	45

## CAPÍTULO 4

### Análisis e Interpretación de Resultado

4.1	Encuesta .....	49
4.2	Entrevista al Director.....	59
4.3	Entrevista a la Supervisora.....	60
4.4	Propuesta de mejora del perfil de admisión .....	63
4.5	Conclusiones .....	66
4.6	Recomendaciones .....	67
	Anexos .....	

Anexo 1 .....	
Carta de aceptación de la empresa .....	
Anexo 2 .....	
Organigrama de la empresa.....	
Anexo 3 .....	
Misión. - .....	
Anexo 4 .....	
Visión. - .....	
Logotipo de la empresa .....	
Fotos .....	
Encuesta.....	
Entrevista.....	

## Índice de tablas

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Disconformidad .....	7
Tabla 2 Tipos de Investigación .....	42
Tabla 3 Habitantes.....	44
Tabla 4 Procedimientos .....	45
Tabla 5 Funciones del puesto de trabajo .....	49
Tabla 6 Trabajo en equipo .....	50
Tabla 7 Comunicación correcta .....	51
Tabla 8 Personal capacitado .....	52
Tabla 9 Comunicación vía e-mail.....	53
Tabla 10 Desarrollo de habilidades.....	54
Tabla 11 Recursos.....	55
Tabla 12 Quejas y sugerencias.....	56
Tabla 13 Ideas y sugerencias .....	57
Tabla 14 Comunicación de doble vía .....	58

## Índice de Gráficos

Contenidos:	Páginas:
Gráfico N. 1 Funciones del puesto de trabajoGráfico 1 funciones del trabajo .....	49
Gráfico N. 2 Trabajo en equipo Gráfico 2 Trabajo en equipo .....	50
Gráfico N 3 Comunicación correctaGráfico 3 Comunicacion correcta .....	51
Gráfico N 4 Personal capacitadoGráfico 4 Personal capacitado .....	52
Gráfico N 5 Comunicación vía emailGráfico 5 Comunicaciòn via email.....	53
Grafico N 6 Desarrollo de habilidadesGráfico 6 Desarrollo de habilidades .....	54
Grafico N 7 RecursosGráfico 7 Recursos .....	55
Grafico N 8 Quejas y sugerenciasGráfico 8 Quejas y sugerencias.....	56
Gráfico 9 Ideas y sugerenciasGráfico 9 Ideas y sugerencias .....	57
Gráfico 10 Comunicación doble vía Gráfico 10 Comunicación de doble vía .....	58

# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Después de la segunda guerra mundial las investigaciones del factor humano comenzaron a experimentar en el diseño de tecnologías, instalaciones y equipo obteniéndose como resultados finales de los años 1940. Algunos años después se hizo evidente muchos problemas administrativos con lo que se llevó a cabo la creación de las funciones del departamento de recursos humanos. Esta creación de perfiles se empleó para que el empleador sea valorado por sus habilidades, capacidades y virtudes, esta evolución había tocado a las empresas entre los años ochenta y noventa.

En la medida que fueron cambiando las relaciones con los empleados, los métodos y funciones de los recursos humanos se convirtieron en aspectos claves de la organización. La procedencia de los puestos de trabajo se desarrolla en la teoría y técnicas de parte de la Organización Científica del trabajo esta ayudo a maximizar el rendimiento de los trabajadores ya que no se consideraba a la persona que no ocupa el puesto de trabajo.

El puesto de trabajo determina lo importante que son los trabajadores en las organizaciones y esto hará que el individuo adapte un comportamiento de compromiso y adaptación a las funciones del puesto otorgado

El puesto de trabajo es la unión que existe entre el empleado y la organización, le permite al colaborador contribuir con la organización y de esta manera recibirá una recompensa indicada.

La gestión de recursos humanos se dirige hacia los enfoques sistemáticos más prácticos, multidisciplinarios y participativos que consideran el Análisis y Descripción de los puestos de Trabajo (ADPT) como una guía básica para realizar las actividades en el área de recursos humanos que se basa en toda la información que este procedimiento proporciona. Cuando transmitimos las características del puesto de trabajo a los postulantes dejamos de lado las necesidades de nuestra empresa por eso si queremos atraer talentos actuales tenemos que innovar en nuestra presentación del cargo en la actualidad y así adaptarnos a lo moderno.

Nos hemos encontrado en muchas ocasiones que en la descripción del puesto existen falencias es decir se torna un poco difícil a su estructura, es decir, que el documento no es específico en cuanto a la oferta, sino que como está estructurado resulta tedioso y podría dar lugar a las equivocaciones.

Uno de los problemas más comunes cuando detallamos el perfil de un puesto de trabajo es la confusión que existe entre el concepto de puesto y perfil se considera que ambas palabras son lo mismo, pero cabe recalcar que cuando hablamos de puesto nos referimos a títulos y funciones a desempeñar dentro de la organización en el caso de perfil nos referimos a datos personales, formación, experiencia, cursos, referencias personales.

La definición del puesto de trabajo mejoró desde los años noventa ha tenido una transformación durante los treinta años, incluyendo la transformación técnica de selección cabe mencionar los requisitos comunes del cargo se debe revisar las descripciones del puesto, aunque las necesidades sean las mismas y no exista algún cambio, se ha estado buscando personal que se adapte a las mismas descripciones mencionadas anteriormente.

Al momento de redactar las características de los roles a desempeñar debemos ser muy específicos es por eso que necesitamos la ayuda de la gestión de recursos humanos para ser profesionales en la selección del personal y así dar calidad en servicio y obtener fidelidad de los clientes internos (colaboradores), clientes externos (clientes).

En el año 2005 se realizó un estudio en España a licenciados y trabajadores en privados, se llegó a la conclusión que uno de los requisitos primordiales es tener un título profesional para obtener una oportunidad laboral.

En el año 2006 y 2007 se presentó la emigración por parte de los ciudadanos por ciertos desequilibrios en el mercado laboral, cargos constantes en rotación, salarios mínimos, Pero la descripción y el análisis de los perfiles de admisión se llevaron a cabo en enero del 2009 lo que ayudo a mejorar la contratación del personal respectivamente preparado profesionalmente, éticamente, porque tendrá resultados como atención adecuada, conocimientos, y de esta manera tendrá su evolución exitosa.

El derecho laboral es una serie de factores tanto nacionales como internacionales, que influyeron directa o indirectamente en el desarrollo laboral ecuatoriano la primera ley se estableció que todo trabajador no será obligado a trabajar más de 8 horas diarias, la segunda ley indemnización por accidentes laborales y enfermedades profesionales, indemnización por capacidad total, parcial y muerte en el trabajo.

## **1.2 Ubicación del problema en un contexto**

La legislación de trabajo en Argentina la primera normativa laboral fue aprobada en 1905 la ley de sanción cuya autoría corresponde a Joaquín



V. González a partir de la cual se estableció el descanso dominical. Esto se aplicará al territorio de la ciudad de Buenos Aires luego se replicó en las diferentes provincias. Fue considerada como la primera ley obrera.

En 1907 se sancionó la ley 5291, regulatoria del trabajo de mujeres y niños, la cual intentaba incorporar nuevas ideas sobre los problemas sociales de la época, entre ellos la prohibición de contratar a menores de edad es decir de 10 años en adelante.

La normativa laboral se creó en 1991 cuya finalidad es regular el empleo, protección a los desempleados.

En el 2004 se regularon diversos aspectos de la ley de Contrato de Trabajo, referido a inspecciones laborales, conflictos laborales y procedimientos de negociación colectiva.

A finales del siglo XIX el desarrollo del capitalismo en Chile transformó el mundo laboral, se dio un movimiento obrero en el que la actividad minera está vinculada con la industrialización y actividades urbanas propias del crecimiento de las ciudades y puertos, el crecimiento del aparato estatal, y las actividades urbanas permitieron la expansión de las labores del cuello y corbata, como se llamaba a los empleados cuya diferencia entre los obreros residía en el predominio de sus labores del esfuerzo intelectual sobre el físico.

Estas transformaciones del mundo laboral estuvieron marcadas por permanentes conflictos que dieron lugar a movimientos sociales, paso a paso los trabajadores fueron logrando una legislación que permitió lograr sus pocas condiciones de trabajo.

Desde 1907 se promulgo una legislación social: el descanso dominical, los días feriados, la silla para empleados, y obreros del comercio, salas cunas en los establecimientos industriales, sin embargo, las demandas de los trabajadores apuntaban una completa legislación para regular el contrato de trabajo que los protegiera en caso de enfermedades o accidentes laborales, permitiera la huelga legal con sus respectivos mecanismos de solución conflicto, la organización sindical.

Al iniciar la década 1920, la candidatura de Arturo Alessandri Palma alentó las esperanzas de los trabajadores al manifestarse en su campaña a favor de promover la legislación social que armonizara las relaciones entre el capital y el trabajo como está sucediendo en Europa y Estados Unidos, durante su gobierno los parlamentarios se mostraron preocupados de legalizar una ley que beneficiaría las leyes laborales. La situación resulto intolerable para el ejercito la cual se manifestó con fuerza en el parlamento el 8 de septiembre de 1924, exigiendo la legislación de dieciséis leyes entre ellas las leyes laborales.

Luego de algunos sucesos políticos asumió el poder el general Carlos Ibáñez del Campo en 1927, comenzó la aplicación de la nueva legislación laboral. La gran diversidad de leyes laborales, reglamentos, decretos relacionados con su aplicación e hizo necesaria la dictación de un solo cuerpo legal, para facilitar su estudio, divulgación y aplicación. El 6 de febrero de 1931 fue aprobado el Congreso Nacional el Código de trabajo reducido en un solo texto de catorce leyes y decretos de leyes relacionados con el mundo del trabajo.

México también tuvo su revolución en el mundo laboral comenzó sus inicios en 1857 estaban en un cuadro jurídico individualista liberal, donde solo se podía garantizar el principio de que nadie puede ser obligado a prestar trabajos personales sin una justa retribución y sin su pleno consentimiento y el de libertad de asociación. Después de un lapso de

casi 40 años la ley fue abrogada y en su lugar se aprobó en 1970 la ley Federal del trabajo.

El derecho del trabajo en nuestros tiempos debe ser un derecho real, que contengan normas que en realidad se requieran para estructurara y regir las relaciones desde el 2006 esta ley ha sufrido 24 reformas.

El artículo 5 constitucional ha sufrido 4 reformas el 28 de enero de 1992

El artículo 123 constitucional ha sufrido 23 reformas la última fue el 24 de agosto del 2009.

En el siglo XIX la sociedad de los sastres de Pichincha y la sociedad de los carpinteros de Guayaquil, solicitaron de que se les redujera a 9 horas la jornada laboral entre los años 1908 y 1909 en estos años surgió una huelga de trabajadores del ferrocarril de Durán los cuales exigían respeto en su jornada laboral y en su alza salarial en ese tiempo se fundó el primer congreso de obreros ecuatorianos, los sastres solicitaban mejoras en su sueldo en el año 1917.

El 15 de noviembre de 1922 fue una fecha dolorosa ya que la organización sindical en Ecuador incremento el costo de la vida y de la inestabilidad política, obreros que los guayaquileños reclamaron una mejora salarial pero lamentablemente este hecho termino con la vida de 1000 personas en manos de la fuerza pública.

El 13 de julio 1925 para fortalecer a los trabajadores se creó por primera vez el ministerio de trabajo en Ecuador, años después las centrales obreras fueron la clave para cambios laborales y también la organización social.

El convenio del OIT (Organización Internacional del Trabajo) sobre la seguridad y el trabajo en la agricultura suscrito en el 2001 en Ginebra Suiza recomiendan a los estados que diseñen un sistema nacional

apropiado en base a los criterios específicos para la importación y clasificación, embalaje, etiquetado, suministro de productos químicos utilizados en la agricultura y para su prohibición o restricción.

### 1.3 Situación conflicto

**Tabla 1**

**Disconformidad** [Tabla 1 Disconformidad](#)

Antecedentes	Consecuencia
Guiar al estudiante	Claridad
Información correcta	Confianza
Solución a conflictos	Seguridad

Autora: Aguirre, V. (2019)

Unas de las principales problemáticas al no contar con el personal capacitado, es que brinda un mal servicio en este caso no podrá guiar al estudiante en los requerimientos que desee despejar ya que la mayoría está orientado a elegir un tipo de licencia que no corresponde a lo que realmente requiere, y como sabemos que el cliente no regresa donde no le ayudan a despejar su duda.

Cuando describimos claridad es decir desarrolló la duda que tenía el usuario en ese momento, y el recomendará a la institución por el simple hecho de la atención dada, ya que le ayudaron a satisfacer la orientación hacia de lo que el necesita.

Cuando el personal es comunicativo se refleja en el manejo de la información que este brinda a los usuarios, y de esa manera no se cometerán errores en la guía del estudiante, pero si el colaborador no pregunta o aclara su duda sobre alguna inquietud será complicado que pueda ayudar al estudiante, al brindar la comunicación correcta

tendremos la confianza por parte de nuestros usuarios debido a la normalidad con los colaboradores manejan la información y transparencia que se ve reflejada, el usuario podrá acercarse a cualquier modulo donde se encontrará cualquier asesor y le ayudará de manera inmediata.

Debemos recalcar que en todo tipo de trabajo se presentan situaciones inesperadas y debemos actuar con calma y debemos tener claridad en nuestros pensamientos para dar solución a los respectivos conflictos que se den, porque depende como actuemos transmitiremos seguridad y el estudiante tendrá más satisfacción de pertenecer a nuestra institución.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el perfil del puesto en admisión que garantiza el mejor desempeño del trabajador para la Escuela de Conducción Test drive, ubicado en el cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año 2019?

#### **1.5 Variables de la Investigación**

Variable Independiente :Perfil del puesto en admisión

Variable Dependiente : Desempeño del trabajador

#### **1.6 Delimitación del problema**

**Campo** : Administración

**Área** : Desempeño del trabajador

**Aspecto** : Perfil del puesto en admisión, desempeño del trabajador

**Tema** : Propuesta del perfil en admisión para la Escuela de Conducción Test Drive en el cantón Guayaquil.

### 1.7 Evaluación del problema

**Relevante:** el problema es importante ya que uno de las principales carencias en algunas empresas es la descripción de perfil de puesto de trabajo.

**Coherente:** la problemática es explícita ya que se desea recopilar la información necesaria a través de la investigación sistemática que se desea realizar.

**Claro:** el problema es muy específico ya que las necesidades son sencillas y relevantes para que se pueda lograr la meta de fidelidad por parte de los usuarios y colaboradores.

**Concreto:** la información que se va a manejar es la más importante, es decir la que nos ayudará a discernir lo que este confuso.

**Viable:** los recursos que usaremos son los que nos ayudarán a recopilar la información y de esta manera alcanzar nuestros objetivos en el menor tiempo posible.

**Congruente:** el tema a investigar es del área administrativa ya que al no brindar un buen servicio de atención al usuario hay una falencia en la selección del personal.

**Vigente:** la información que se ha utilizado ha sido a través de la historia y lo actualizado en estos tiempos para dar a conocer toda la evolución de los perfiles, lo que se desea adaptar con lo moderno como lo son las redes sociales.

## **1.8 Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General:**

Diseñar perfiles del puesto de admisión en la Escuela de Conducción Test Drive para garantizar el desempeño del trabajador.

### **Objetivos Específicos:**

- Investigar los estándares acerca del perfil de puesto en admisión y conocer los detalles teóricos sobre el desempeño del trabajador
- Facilitar técnicas y métodos de investigación del problema planteado.
- Diseñar una propuesta de mejora del perfil de admisión en la Escuela de conducción Test Drive

## **1.9 Preguntas de investigación**

1. ¿Qué teorías aportaran a los perfiles de admisión y desempeño a la Escuela de Conducción?
2. ¿Qué métodos y técnicas permitirán el desarrollo de la investigación del problema planteado?
3. ¿Qué elementos de mejora permite el nuevo perfil de admisión en la Escuela de Conducción Test Drive?

### **1.10 Justificación e importancia:**

El estudio de la creación de los perfiles de puesto para admisión se centra en que esto afecta en la atención al usuario, ya que al no tener esto establecido, impediría el desarrollo laboral, la economía de la empresa baja, además esto evitará la contratación de personal no apto al perfil adquirido, para ser más selectivos al momento de contratar al personal y no realizar la contratación por motivos de amistad, compromiso familiar,

de esta manera poder brindar la oportunidad a aquellos que realmente cumplen con las respectivas habilidades, conocimientos y altamente capacitados.

Se focalizará los objetivos principales de la empresa para que los colaboradores tengan claro lo que ellos van a ayudar a conseguir, y de esa manera tendremos personal satisfecho con su labor para que exista el aumento de productividad, se vea reflejado en los beneficios para la empresa y los usuarios.

Los procesos de selección son muy importantes ya que al tener personal comprometido ayudará a rebajar el índice de rotación y por lo tanto evitaras costos, ya que al no contar con personal capacitado genera muchos inconvenientes uno de los principales costos, y producción.

Cabe resaltar que, al contar con un personal con una baja probabilidad en cometer errores, podremos captar mayor volumen de clientes, ya que su atención será altamente de calidad y será orientado a sus necesidades académicas.

El problema principal es el perfil del puesto de admisión, este trae consigo la mala atención, poco direccionamiento al posible estudiante, pérdida de clientes, pero al diseñar el plan de mejora este se resolverá de manera inmediata y rápida para tener resultados eficientes en la empresa.

La información se va a obtener nos van a ayudar a despejar las ventajas y desventajas, elegir lo preciso para seguir desarrollando los perfiles de acuerdo con el cargo.

Los criterios de investigación que se está realizando nos ayudarán a definir los requisitos a solicitar por cada cargo para validar el desempeño del trabajador de acuerdo con el perfil que se postule.

El proceso de reclutamiento y selección trabajan juntos ya que las personas o el departamento que realice este transcurso debe tener la capacitación adecuada y manejar las técnicas que le permitirán



determinar a la persona idónea para el cargo postulado. Esto beneficiará a la Escuela de conducción ya que este plan tiene la finalidad de ayudar a contratar personal eficiente y esto dará mejores resultados e ingresos a la empresa, beneficios para los empleados y empleadores, cuando hablamos de los beneficios para los empleados comisionaran por cada venta validada, ayudaremos a mejorar las ventas, aumentara la producción, calidad en el trabajo al contar con personal capacitado por estudios o por la experiencia adquirida, estará orientado a los objetivos de la organización, al rotar al personal ayudará a que el personal pueda ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente, esto ayudará a mejorar la comunicación laboral para que cualquier personal que haya estado en horarios diferentes pueda realizar las mismas funciones del colaborador anterior, tomar decisiones y solucionar rápidamente posibles problemas, adaptarse a los rápidos cambios tecnológicos, sociales y culturales, posicionar a la empresa frente a la competencia, se elevara la moral de la fuerza de trabajo y de esta manera lograr un éxito.

### **1.11 Aspectos que justifican la investigación**

#### **Conveniencia**

la investigación es fundamental ya que nos ayudará a obtener diversos puntos de vista para poder ser selectivos, elegir lo que realmente necesitamos para la creación de los perfiles de admisión.

De esta manera lograre tener calidad de personal y no cantidad, y brindar un excelente servicio a los usuarios y poder así despejar todas sus dudas, ser su guía en su requerimiento.

En el aspecto laboral se debe mantener un ambiente de armonía para que se puedan manejar de forma adecuada cualquier inconveniente que se presente.

## **Relevancia Social**

la investigación afectará a la empresa en la escasez del personal, ya que podrían existir despidos a los colaboradores poco productivos, el beneficio que dará esta decisión es la contratación del personal capacitado, con experiencia en cargos similares, y que se desarrolle de acuerdo a las necesidades del perfil.

De esta manera bajara el índice de quejas por parte de los solicitantes a postulaciones estudiantes e laborales.

## **Implicaciones prácticas**

La problemática por resolver son los perfiles de admisión bien establecidos ya que era una inexistencia en la institución ya que todo se realizaba en base a compromisos de amistad o familiaridad.

El establecer estándares en los perfiles nos ayudara a eliminar cualquier vínculo, así realizar todo de manera formal y laboral.

A futuro veremos resultados en volumen de ventas, ingresos, armonía, estudiantes preparados, capacitación de los empleados y de esta manera lograr que la institución sea de confianza y prestigio.

## **Valor teórico:**

Para la empresa será muy útil reconocer todos los estándares que implica la creación de estos perfiles y esto aportará a su conocimiento general en el proceso del detallado ya que cada cargo tendrá distintas características, por lo que se cubrirá esta falta de conocimiento en el departamento de recursos humanos ya sea que se pasó por alto establecerlos por parte de la empresa.

Al no considerar anteriormente los estándares de los perfiles ocasiono un retraso del desarrollo del colaborador en su área de trabajo por lo que al

no tener concretas sus funciones del cargo, realizaba su laboral de acorde a sus ideales.

### **Utilidad metodológica**

la relación que existe entre las variables nos ayudara a establecer una definición concreta de los que deseamos alcanzar, es decir lograr el objetivo de la creación de los perfiles del puesto de admisión para alcanzar el desempeño del trabajador, de esta manera los conocimientos de parte del departamento de recursos humanos y los demás colaboradores se enriquecerá.

Para establecer los requisitos del cargo debemos estudiar cada una de las características de la descripción del puesto que nos ayudaran a comprender las necesidades de la empresa, y lo que estas le beneficiaran al postulante ya que será más factible acceder al puesto de trabajo.

### **1.12 Viabilidad de la investigación**

La problemática por desarrollar se basa en la investigación científica ya que se debe tener un respaldo del análisis que se va realizando y no descartar ningún dato ya que cada detalle es indispensable, se deberá evitar desviaciones que alejen a los resultados que se desea alcanzar.

Establecer de qué manera lo vamos a aplicar para descartar confusiones con los participantes en el proyecto, debemos identificar las debilidades y fortalezas.

Se utilizará la técnica de la observación ya esto nos permitirá hacer más detallistas para descartar si la información que maneja el personal se está utilizando para beneficiar a la empresa y a los estudiantes, no contradecir lo que se dicta en redes sociales y al acercarse a la institución.

La problemática se realizará un estudio de la población en base a sus requerimientos para acceder a un empleo dentro de una institución educativa.

Esto se completará con la creación de los perfiles de los puestos de admisión, ya que se desea mejorar el desempeño del trabajador por lo tanto esto tendrá la ayuda de la investigación bibliográfica ya obtendremos información que se ha recopilado para poder discernir y elegir lo importante de acuerdo con lo solicitado.

La investigación no causara ningún problema ni alteración para la sociedad, comunidad, individuo, ni medio ambiente tiene como finalidad brindar un buen servicio por esa razón se implementará un plan para mejorar los perfiles del puesto en admisión que se aplicara en la Escuela de Conducción.

El financiamiento de la problemática es por parte del investigador ya que es en base a un estudio de campo, y mejora para la empresa.

### **1.13 Viabilidad Técnica**

El tema para desarrollar es una propuesta para los perfiles de admisión para mejorar el desempeño del trabajador, se elaborará un plan con los respectivos estándares que cada cargo a postular requiera para actualizarnos y aprovechar la tecnología en el mayor tiempo posible, distintos departamentos estarán involucrados para cumplir con las características del perfil.

Tener claro el enfoque que la empresa desea dar a conocer a su personal y al personal postulante.

Dentro de los recursos materiales tenemos los libros, páginas en internet, que nos ayudaran a discernir lo más relevante para la creación de los perfiles.

### **1.14 Viabilidad Económica**

Se evaluarán los aspectos financieros del proyecto, si va a generar ingresos o gastos, lo que toda institución desea es que se genere más ingresos que perdía tanto en tiempo, conocimientos, estudio de las

necesidades del mercado y de la empresa y lograr un punto de equilibrio, es decir donde el proyecto resulta ser atractivo para los inversionistas o los mismos representantes legales de la compañía

Hoy en día contamos con acceso a internet a cualquier hora del día, realizar este proyecto solo nos tendrá que costar dedicación ya que si hay mayor retraso el costo será para la empresa ya que algunos de los colaboradores dejarán de realizar sus actividades laborales de rutina para implementar algo nuevo y de mayor ingreso para la institución educativa.

Para ayudar a determinar esta viabilidad debemos considerar los siguientes puntos:

El servicio: hay que ser novedosos y considerar si la propuesta que se va a realizar nos permitirá realizarlo para que se más llevadero y realizarlo de acuerdo a las necesidades que este requiere.

Estructura Financiera: Se debe colocar el costo que esto tendría y el tiempo mínimo de realización sería de tres años, pero nosotros deseamos elaborarlo en seis meses, para evitar el exceso de gastos a la empresa.

Análisis de mercado: Se debe considerar oferta y demanda de nuestros servicios, para llegar a conocer o ya mencionado antes para realizar encuestas que nos dará un resultado más rápido y eficaz

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes históricos**

A finales del siglo XVII en Europa la revolución industrial surgió un cambio de un nuevo proceso que se extendió a través de naciones y continentes con mucha rapidez. Algunos ejemplos son la Guerra de Secesión (1861) Norteamericana, la restauración Meiji en Japón (1868) y la revolución Rusa (1917). Con estos dos procesos de cambios y distintos, a velocidades diferentes recorrían las tierras.

La civilización industrial se impuso hasta alcanzar su culminación décadas de 1950 cuando en Estados Unidos el número de empleados administrativos y trabajadores de servicio supero por primera vez el número de obreros manuales.

En la actualidad muchos países experimentan los efectos del choque entre la Tercera Ola y la anticuada idea de la economía e instituciones remanentes de la Segunda Ola, comprender esto nos ayudará a entender por los conflictos políticos y económicos, sociales que se producen actualmente.

La empleabilidad tiene como meta reunir información y las cualidades que describen para los nuevos puestos de trabajo.

Cuando hablamos de como disfrutar de un empleo es disponer de empleabilidad, es más o menos como un coctel de actitudes y aptitudes,

con la ayuda de un currículum brillante y completo de cualidades personales para el trabajo en equipo o el liderazgo.

Todo esto se engloba en las posibilidades que tiene una persona de encontrar empleo y moldearse a un mercado de trabajo en constante cambio. Las relaciones laborales ya no son tan duraderas como antes, los puestos de trabajo vitalicio han pasado a la historia y con el tiempo en algunos sectores es estacional.

Cuando se habla de empleabilidad es coordinar con las demandas laborales actuales.

La empleabilidad es para quien tenga la capacidad de aprender nuevas tecnologías y nuevos procedimientos de trabajo, otros comentan que la automotivación y la inteligencia emocional son las principales características que deberá tener una persona para que sea empleable.

El perfil laboral requiere, además de conocimientos profesionales actualizados y cultivar actividades alternativas. La empleabilidad es un don que no solo debe tener la persona que busca un empleo, sino que también disfrute del empleo. Se debe mantener formación permanente a través del estudio continuo y del reciclaje laboral.

Estamos viviendo en una época cambiante, este cambio no solo afecta a las empresas sino también en su modernización en los procesos de producción, gestión, sino principalmente al perfil de los profesionales necesarios para trabajar en organizaciones innovadoras.

Hoy en día los trabajos son flexibles y los individuos deben saber acomodarse a los horarios. Las empresas ya no son la gran familia sino el lugar donde los profesionales deben generar bienes y servicios a través de desempeños y rendimientos eficientes. Las grandes organizaciones modifican constantemente los puestos de trabajo, cargos y tareas.

Es el órgano asesor de la gerencia responsable de la gestión óptima de los recursos físicos o movimientos de cuya adecuada realización en

cantidad, calidad, oportunidad dependerá su propia función gestora de calidad del sistema de información asistencial que en él se genera (Lamata, 1998, pág. 459)

El autor da un enfoque distinto en cuanto a la palabra admisión ya que en el ámbito laboral se basa en recursos físicos, experiencia, conocimientos adquiridos y en las funciones que vaya a realizar el futuro postulante al cargo y los beneficios que este brindara a la empresa a trabajar.

La función misma del trabajador puede desaparecer en cualquier momento, en el modelo laboral actual se acorta la vida útil de los empleados porque el perfil de los trabajadores jóvenes es el que impera y quien tiene más de 40 años es quien tiene el inconveniente para encontrar trabajo, la experiencia es un grado, pero siempre y cuando se mantenga al día actualizado en los requerimientos de la empresa. (Vela, 2003, pág. 20)

El autor nos da a conocer como surgio la decisión de crear los perfiles del puesto, anteriormente era conocido como empleabilidad ya que esta ayuda a coordinar con las necesidades de la empresa con las demandas laborales actuales como lo es la tecnología, sino los requerimientos que cada vez van cambiando en cuanto a la necesidades del puesto u empresa.

“Hemos diferenciado en párrafos el documento denominado descriptivo de puestos. Para la definición del perfil por competencias sean parte del descriptivo de puesto basado en este sistema será importante recolectar información sobre la selección a realizar, identificar cual de todas las competencias que integran el descriptivo son mas importantes en el momemto actual, para focalizar en ellas las preguntas en la entrevista de selección. (Alles, 2006, pág. 154)



La autora rescata lo más relevante en cuanto a la determinación de la palabra perfil, para que hoy en día podamos tener una descripción de los puestos de trabajo, objetivos de la empresa, y la responsabilidad de cargo que va a asumir el personal a contratar, y de esta manera realizar una contratación ética y profesional.

En el 2006 se trabaja en la compresión del desempeño del trabajador en el mercado urbano ya que el análisis que se utilizó es la encuesta cuyo método ayudo a conocer sobre el empleo y el subempleo urbano, esto también nos dará una orientación en cuanto a los salarios y remuneraciones de acuerdo con el art. 126 del Código de trabajo nos indica que las decisiones de los salarios son definidas por el Ministro de trabajo.

la fijación de los salarios no se considera una negociación salarial sino los niveles de desempleo en cuanto a la implantación del salario. Se produce un fenómeno interno-externo, es decir la relación a la fuerza de trabajo que busca mejorar la situación y la parte de la población que está desempleada puede verse afectada por el aumento de salarios.

Los salarios en el Ecuador no se determinan por el equilibrio de oferta y demanda de trabajo, es por el resultado de la negociación y más aún debido al diseño y los incentivos de la misma, resulta imposible llegar a un acuerdo entre empleadores y empleados. (Aguilar, 2007, pág. 28)

El autor nos da a conocer que uno de los principales problemas del desempeño del trabajador es el salario que ellos reciben ya que, al subir los sueldos, suben los costos de alimentos, educación, salud, vestimenta, y el salario que reciben deben extenderlo para poder vivir de una manera digna y de esta manera no puede hacer planes como adquirir bienes raíces porque es la cabeza de hogar , es el único quien mantiene y no tiene más ingresos extras entonces , no puede planificar cosas extras que no pueda cubrir con su salario por eso todo esto afecta en su desarrollo laboral.

(La constitución del 2008) Avanza en la protección a los niños, niñas adolescentes frente a la explotación laboral, y económica fijando una edad para la admisión al empleo de quince años constitucionalmente previniendo la obligación del Estado de tomar la acción de eliminar el trabajo infantil, y de esta manera puedan ser un sustento para su familia y adquirir experiencia.

Todas las organizaciones u empresas tienen un propósito, estructura y una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y comportamiento de cada uno de los grupos e individuos que la conforman. La relación de estos componentes produce patrones de relaciones variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional (Díaz, 2008, pág. 35)

El autor rescata, para que un grupo de personal tenga armonía dentro de la empresa, esta deberá tener en un clima laboral agradable en el que cada uno de los individuos se pueda adaptar, sea más fácil trabajar dentro de la misma, y realizar su trabajo de manera competente.

Se reconoce también debido a las normas la remuneración del por el trabajo realizado, las normas de principio de no discriminación, discapacitados, mujeres y leyes de desarrollo de medidas de acción afirmativas hacen que se haga posible todos los derechos y garantías conocidas por la Constitución como el fortalecimiento de los mecanismos de control y vigilancia inspección laboral. Los principales problemas en el Ecuador son por el poco conocimiento del sector moderno en la economía para ser más productivos en la fuerza de trabajo. (Porrás, 2009, pág. 323)

La autora destaca que en este año se buscaba legalizar la edad de un adolescente de quince años para que no sea considerado como una explotación infantil, sino como un colaborador legalmente establecido y este pueda ayudar a su familia de escasos recursos y poder ser un

adolescente solvente y rentable para la empresa que le brinde la oportunidad.

Según Idalberto Chiavenato (2009), el desempeño laboral es una herramienta que permite medir la definición que tienen tanto los proveedores como clientes internos, de un colaborador. Esto brindara información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de resaltar las áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

La evaluación del desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta, y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuanto valor agrega la organización.

El autor rescata que el desempeño laboral es útil ya que nos ayudará a conocer en qué áreas se deberá mejorar para que los colaboradores puedan alcanzar las metas establecidas de la empresa, y así obtener resultados deseados a futuro y a largo plazo.

Cuando hablamos de desempeño laboral realmente se trata de lo que hace el trabajador y no solamente de lo que sabe hacer no solo en los aspectos esenciales sino también en las aptitudes que como la eficiencia, calidad y comportamiento de la disciplina, aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad, salud, y las descripciones del puesto de trabajo y las cualidades personales que se requieren en el desempeño las cuales ayudaran a determinar las ocupaciones o cargos, por ende, la idoneidad demostrada. (Ecured, 2010)

El autor rescata que el desempeño laboral es lo que hace el trabajador y los aspectos que este lleva para desarrollar su trabajo, las aptitudes son muy relevantes para que este crecimiento del empleado dentro de la empresa para que su comportamiento se vea reflejado en su forma de actuar y cumplir con su labor.

## 2.2 Antecedentes referenciales

Autores: María Carolina Díaz Rodríguez, Carlos Arturo Martínez Aldana, 2006, Tema: Propuesta para la creación del departamento de talento humano para la empresa M.R.G.E.U., Institución: Universidad la Salle Facultad de administración de empresas, Bogotá. Resumen: La empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos situación que agrava el crecimiento de la empresa debido a la apertura de nuevos puntos de venta. De continuar el manejo empírico del personal, se seguirán presentando problemas por la falta de una normativa clara para desarrollar las actividades dentro de la organización. La diferencia del tema, la empresa cuenta con un departamento de recursos humanos, el detalle es que el departamento no había establecido las características de los perfiles del puesto de admisión.

Autoras: María José Muñoz Alvial, Karla N. Ramírez Carrasco, 2010, Tema: Diseño y Propuesta del Área de Recurso Humano en cervecería Kunstmann, 2010, Institución: Universidad Austral de Chile Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela de Turismo. Resumen: La Cervecería Kunstmann es una empresa de carácter turístico su imagen y marca se encuentra muy posicionada en el mercado valdiviano de la restauración. Debido al aumento de demanda provocado por su éxito comercial, ha sido necesaria su expansión y contratación de un mayor número de los recursos humanos, por no contar con un área de recursos humanos se diseñará un modelo de gestión. Diferencia debido a la demanda que su posicionamiento en el mercado ha tenido una gran aceptación debe aumentar el número de su personal en el área de recursos humanos para que puedan realizar una selección coordinada del personal, en el caso de la problemática se creará un plan de diseño de los perfiles del puesto de admisión.

Autoras: Elvia Jazmína Chicaiza Argudo, Yasmin Lourdes Indacochea Chancay, 2015, Tema: Diseño de un sistema para el reclutamiento del

Talento Humano de la empresa Industria Hinojoza, Institución: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Resumen: Se busca mejorar el proceso de reclutamiento del personal óptimo que requiera esta organización, busca desarrollar una alternativa que haciendo uso de la tecnología, mantenerse informado en cuestiones netamente internas, tales como obtener información sobre sus roles de pagos entre otros factores. La Diferencia con el tema es sobre la creación de los perfiles de los puestos en la Escuela de conducción Test Drive para que pueda haber un mejor desempeño por parte del trabajador.

Autora: Andrea María Cancinos Kestler, 2015, Tema: Selección del personal y Desempeño Laboral. Institución: Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Resumen: El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el estudio fue realizado en ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villa Seca Retalhuleu, con 36 colaboradores del área administrativa, con menos de 6 meses de haber sido contratados. Semejanza: Coordina con el tema ya que ambos tratan sobre la selección del personal y que de este depende el desempeño del trabajador dentro de la empresa.

Autor: Jonathan Rafael Veliz Piedra, 2016, Tema: Diseño de un sistema de gestión del talento humano por competencias, en una entidad pública, Institución: Escuela Superior Politécnica del Litoral. Resumen: Aquellos servidores son contratados sin cumplir con el perfil requerido por el puesto. La Diferencia es que la investigación se basa en la creación de los perfiles de los puestos de trabajo en la Escuela de conducción Test Drive, es decir para que pueda haber un mejor desempeño por parte del trabajador. Semejanza: Buscan mejorar el reclutamiento del personal en las respectivas empresas con los mismos fines de desarrollo económico, laboral, social y profesional.

Autores: Gina Julieth Acuña Agudelo, Iván Darío González Hernández, 2017, Tema: Diseño de los puestos de trabajo en la empresa “Soluciones Agropecuarias La Granja S.A.S.”, Institución: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Facultad Seccional Chiquinquirá Administración de Empresas. Resumen: la elaboración de este diseño se realizó con la finalidad de contribuir a la empresa a que el personal de talento humano se estructure de manera más organizada, y de esta manera alcanzar sus metas dentro de los parámetros éticos y en una forma socialmente responsable. Semejanza: Es de gran ayuda para mi investigación ya que ambos temas diseñan los perfiles de los puestos de trabajo.

## **2.3 Fundamentación legal**

### **Código de trabajo (2012)**

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. 34.- Sustitución de trabajador. - Si un trabajador dejare de pertenecer al equipo podrá ser sustituido por otra previa aceptación del empleador.

Si el empleador pusiere auxiliar o ayudantes a disposición del equipo, no se los considerará miembros de este.

Art 50.- Limite de jornada y descanso forzoso. - Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas laborales.

Los sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 54.- Perdida de la remuneración. - El trabajador que faltare injustificadamente a media jornada continua de trabajo en el curso de la semana, tendrá derecho a la remuneración de seis días, y el trabajador que faltare injustificadamente a una jornada completa de trabajo en la semana, solo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas.

Tanto en el primer caso como en el segundo, el trabajador no perderá la remuneración si la falta estuvo autorizada por el empleador o por la ley, o si se debiera a enfermedad, calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente comprobadas, y no excediere de los máximos permitidos.

La jornada completa de falta puede integrarse con medias jornadas en días distintos.

No podrá el empleador indemnización al trabajador por concepto de faltas.

### **Políticas empresariales (Reglamento interno Testdrive)**

Eficiencia corporativa: planeación y maximización de los recursos organizacionales a lo largo de toda la cadena productiva para la agregación de valores a los clientes internos y externos.

Visión Integral: Involucramiento de todas las áreas y temáticas necesarias una eficiente y sostenible planeación, implementación, control, entrega

cierre y seguimiento de las iniciativas de la corporación, así como de la toma de decisiones en el ámbito de sus operaciones.

Calidad en servicios y productos: Satisfacción formal de los requerimientos en productos y servicios, tanto internos como externos, de acuerdo con los compromisos de los involucrados y necesidades de la corporación.

Gestión sostenible: Incluir la visión de largo plazo en la planeación y ejecución de iniciativas y operaciones de la corporación, considerando todas las áreas sostenibles a nivel social, ambiental y corporativo.

### **Constitución 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.

Seguridad, Salud En El Trabajo Y Gestión Integral De Riesgos Constitución del Ecuador (2008)

La Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos del Ministerio Rector del Trabajo existe desde que la ley determinara que “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador” y que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico – legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad físico – mental de los trabajadores.

### **MARCO LEGAL**

La implementación de acciones en seguridad y salud en el trabajo se respalda en el Art. 326, numeral 5 de la Constitución del Ecuador, en Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de la OIT,



Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Acuerdos Ministeriales.

### **Plan Nacional del Buen Vivir (2017) Trabajo.**

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.

### **Política Nacional de empleo (2018) Mi primer empleo.**

Contratación juvenil se centra en la inserción laboral de jóvenes entre 18 y 26 años. El estado incentivara a las empresas que realicen la contratación de pasantes a mitad de costo del mercado laboral el mismo que aportara directamente la reactivación económica del Ecuador.

La selección se realizará de acuerdo a la nominación de grupos de atención prioritaria, sector rural, ingresos familiares y nivel de instrucción, quienes cuenten con formación secundaria incompleta deberá certificarse por medio de las instituciones adscritas al Ministerio de trabajo.

### **Ministerio de trabajo (2018)**

Art. 4.-De la Metodología, procedimientos e instrumentos técnicos de aplicación:

Todas las etapas del proceso de evaluación del desempeño deberán ejecutarse de conformidad a los lineamientos definidos en los instrumentos técnicos de aplicación de la presente Norma Técnica

Art.6: De la Unidad de Administración de Talento Humano- UATH. - Le corresponde:

Elaborar un plan anual de evaluación del desempeño y el cronograma de actividades ajustado a las disposiciones y plazos contenidos en el presente Norma Técnica, los que serán aprobados por la autoridad nominadora o su delegado;

Asesorar a los responsables de las unidades o procesos internos sobre la aplicación de la metodología de evaluación del desempeño;  
Ejecutar y coordinar con las unidades internas correspondientes el proceso de evaluación del desempeño en todas sus fases.

## **2.4 Variables conceptuales de la investigación**

**Variable Independiente:** Perfil del puesto en admisión

El análisis de puesto es el procedimiento por el cual se establecen las obligaciones y habilidades que requiere un puesto y las características que deben cubrir la persona que debe ser contratada para ocuparlo. La información que se genera sirve para elaborar la cedula de descripción de funciones.

La descripción de funciones es un documento para poder realizar, el reclutamiento y la selección del personal, la evaluación del desempeño, la capacitación, establecer compensaciones y asegurar que el trabajador cumpla con sus responsabilidades

La elaboración del análisis del puesto implica la realización de los siguientes pasos:

- Determine para que usará la información
- Recupere la información que la empresa tenga al respecto: organigramas, contratos, procedimientos, funciones, etc.
- Seleccione los puestos que analizará.
- Realice el análisis con el procedimiento que haya determinado.
- Repase la información obtenida con los ocupantes del puesto y con sus jefes inmediatos
- Prepare e imprima el documento final.

Hoy en día se cuestionan los métodos tradicionales para la elaboración del análisis de puesto, el interés se ha centrado más en la descripción de contenidos ocupacionales en lugar de descripciones exhaustivas de puestos, sobre todo por los requerimientos actuales en que se pide al trabajador ser multifuncional y en donde el trabajo en equipos

multidisciplinarios cambia la forma en que se asume la dirección en un proyecto específico. (Morales, 2018, págs. 2- 4)

El perfil laboral requiere, además actualizar los conocimientos profesionales y cultivar actividades alternativas. La empleabilidad es un don que no solo debe fomentar quien busca trabajo; sino también quien disfrute de él. Se debe mantener una formación permanente, a través del estudio continuo y del reciclaje laboral.

En ocasiones la empleabilidad se basa en la disposición de cambiar de domicilio o desplazarse por todo el país, y ese es un inconveniente para algunas personas. Ir hacia donde está el trabajo en vez de esperar que este venga, enriquece nuestra empleabilidad.

Estamos viviendo en una época en la que todo cambio afecta no solo para las empresas en su modernización u actualización en los procesos y gestión, sino principalmente al perfil de los profesionales necesarios para trabajar en organizaciones innovadoras.

Hoy en día los trabajadores son flexibles y los individuos que trabajan en las empresas deberán acomodarse a los cambios. La empresa ya no es una gran familia, sino el lugar donde los profesionales deben generar bienes y servicios a través de desempeños y rendimientos eficientes. Las grandes organizaciones modifican constantemente puestos de trabajo, cargos y tareas.

La importancia dentro de las organizaciones empresariales existe un formador o tutor interno que se encargue de acoplar a los recién incorporados a sus respectivas funciones.

La función misma del trabajador puede desaparecer en cualquier momento de acuerdo con el modelo laboral actual de acuerdo a las necesidades del puesto por lo que el perfil de los trabajadores jóvenes es

el que impera, y quien tiene más de 40 años tiene dificultades para encontrar trabajo. En estos casos la experiencia es un grado que siempre se mantiene al día.

La empleabilidad puede explicarse a través de seis conceptos básicos:

Vocación. - Pregúntese si la tarea que desempeña o su profesión son las adecuadas a su vocación, porque muchos de los trabajos realizados no están relacionados, se recomienda que si no está complacido cambie de oficio.

Competencia profesional. - No se trata de titulación y tener talento de garantizar el cumplimiento de las tareas, demuestre su interés de tener su capacitación constante.

Idoneidad. – Debe reunir las condiciones requeridas, además debe demostrar en la entrevista que el puesto al que aspira es que usted deseaba. No olvide que este convencimiento debe transmitirlo también cuando desempeñe su trabajo.

La buena salud (física y mental) es fundamental para obtener e incluso mantener un trabajo. Carecer de ella es partir en desventaja en un mercado laboral tan competitivo como el actual.

Recursos alternativos. - Debe ser capaz de encontrar soluciones a cualquier problema, inclusive si lo realiza de manera tradicional, debe hallar la manera de resolver problemas nuevos o comunes.

Facilidad para las relaciones interpersonales. - Para lograr un clima adecuado en la organización. Se valora positivamente la inclinación al trabajo en equipo más que la tendencia a soluciones individuales que

facilite la comunicación. Debe tener una buena aptitud profesional para presentar dificultades de relación con sus compañeros de trabajo.

Según Jaramillo (2005, pág. 13) Se refiere al conjunto de actividades que permite evaluar y calificar el desempeño de los trabajadores, guiándose de los parámetros como:

- El perfil del candidato
- Capacitación recibida
- Desempeño de sus funciones
- Otros aspectos.

Este proceso ayudara a que las herramientas que tiene la empresa le permitirá establecer los salarios, sistemas de gratificaciones, promociones y despidos, así como para desarrollar estrategias administrativas que puedan fortalecer y detectar sus debilidades.

Es importante que los del departamento de recursos humanos tenga en cuenta el conjunto de habilidades y conocimientos que posee cada individuo para desempeñarse laboralmente, a fin de elaborar de manera adecuada tanto los perfiles, como la descripción de los puestos de trabajo, como punto de apoyo para establecerse directrices que ayuden a la gestión de recursos humanos por competencias, como para establecer técnicas y métodos empleados en la elaboración de perfiles y descripción de puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades y expectativas de la empresa.

**Variable Dependiente:** Desempeño del trabajador

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaborades de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en

el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

La investigación ayudó a comprobar que el nivel de motivación que tengan los colaboradores debe ser alto, para que su desempeño en la organización sea productivo. (Mazariegos, 2015, pág. 1)

El desempeño del trabajador era conocido como competencias anteriormente que es la capacidad para combinar y utilizar conocimientos, saberes y destrezas para dominar situaciones profesionales y obtener resultados esperados. Son además capacidades reales, conductas observables y medibles que pueden ser modificadas y desarrolladas. Dentro de este tejido, no se puede perder de vista que las competencias tienen su origen en diversas fuentes, como la formación, el aprendizaje, la experiencia en puestos de trabajo y la experiencia de vida.

Según McClellan establece que las muestras representativas una persona con rendimiento superior y muestras contrapuestas con rendimiento mediano y adecuado, en segundo lugar, McClellan y Daylet (1972) desarrollaron una técnica denominada entrevista de incidentes críticos, en la que combinó dos técnicas o modelos, el de Flagan (1954) y el test de apreciación temática. Mientras a McClellan le interesaba la conducta de las personas que hagan el trabajo con éxito, a Flagan solo le parecía identificar los elementos de tarea de los puestos de trabajo.

Ernst y Young (1998) define competencia como: la característica de una persona ya sea innata o adquirida, que está relacionada con una actuación de éxito en un puesto de trabajo. Todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos adquiridos o innatos, que definen sus competencias para una cierta actividad. Sin embargo. Descubrir las competencias no requiere estudiar exhaustivamente el perfil físico, psicológico o emocional de cada persona. Solamente interesan aquellas características que hagan eficaces a las personas dentro de la empresa.

La mayoría de las organizaciones invierten en forma tímida en desarrollar equipos, por motivos que varían desde la inexistencia de estrategias sistematizadas de evaluación de desempeño, hasta el desconocimiento de la importancia de la formación de un capital intelectual como factor diferencial. Por eso se necesita una cultura de dirección en la que se aprecien y valoren las iniciativas y la capacidad de asumir riesgos calculados a fin de cumplir la misión, con esto las organizaciones mejorarán mucho la forma de tomar decisiones creando como base una gestión integrada de recursos humanos como factor clave que le permita suplir debilidades y aportar innumerables ventajas.

La información contenida en un curriculum vitae es cada más, solo un punto de partida en el proceso de selección de recursos humanos. Evaluar las actitudes más profundas de quienes muestran mayores niveles de excelencia en su puesto, sirve como referencia tanto o más valiosa que los datos sobre la formación y la experiencia laboral. (Cornejo, 2008, págs. 98-102)

El desempeño laboral se puede definir según Bohórquez, como el nivel alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Según Chiavento expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente para lograr sus metas comunes.

Elementos que influyen en el desempeño laboral:

- La motivación: Es uno de los factores claves que inciden en el desempeño laboral, no es algo que dependa de la organización

solamente, sino también de cada uno de nosotros en la organización que trabajemos, su cultura y sus condiciones.

- **Clima laboral:** Este determina nuestro rendimiento laboral, estamos de acuerdo que a todos nos agrada sentirnos bien en un clima laboral donde exista la tranquilidad, podamos expresarnos libremente y sentirnos bien. Cuando no existe el clima organizacional baja el rendimiento laboral.
- **La comunicación:** Es la clave dentro de la empresa, si no existe una buena comunicación el rendimiento de los trabajadores disminuye. Cuando esta existe dentro de la empresa el trabajo se torna más feliz y rinde más.
- **Los horarios:** Esto ha llevado a las organizaciones a realizar un cambio con mayor flexibilidad o reducir jornadas, las empresas van también incrementando el trabajo desde casa, desterrando que la presencia en oficina sea fundamental.
- **Factores Ambientales:** Prevención de riesgos laborales ayuda a la importancia que siempre debió tener en cuenta ya que es fundamental para un buen rendimiento, como lo son el clima, el ruido, la iluminación, la calidad del aire, y todo lo que afecte a la salud física o mental del trabajador que se considera clave para su rendimiento.
- **Desarrollo profesional:** Los requisitos son otro factor que afectan al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados hay que promoverlos. Debe tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.



- Herramientas necesarias: Al no disponer de los instrumentos necesarios se dificultará la realización de las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento en el trabajo o cargo de trabajo.

## **2.4 Definiciones conceptuales**

**Admisión:** Es el órgano asesor de la gerencia responsable de la gestión optima de los recursos físicos y flujos, adecuados a la realización en cantidad, calidad, oportunidad. (Fernando Lamata, 1998, pág. 459)

**Civilización:** Se debe cumplir con una serie de requisitos impuestos por la misma sociedad en los que las conductas y mejora el estilo de vida de los más destacados. Es un conjunto de condiciones que tiene que cumplir con un determinado grupo social para avanzar en el progreso exigido de los lineamientos de la ciudadanía. (Humanidades , 19)

**Conflicto:** Se centra en el estudio y el análisis de los conflictos en su acepción más amplia e integral, abarca también todas aquellas técnicas, procedimientos, métodos y estrategias y tácticas hacen posibles facilitar ayuda a las partes en conflicto.

Según Vinyamata es como una ciencia disciplinaria transversal del conflicto, el cambio, la crisis, sinónimo de resolución de conflictos y de transformación de conflictos como sistemas integrales e integradores de conocimientos. Técnicas y habilidades orientadas al conocimiento de los conflictos, sus posibles causas y maneras de facilitar su solución pacífica. (M.Coll, 2009)

**Desempeño:** Se construye desde la administración clásica en conjunto de consideraciones contemporáneas del control, que permite realizar un adecuado orden de la gestión para los trabajadores. (Jorge Sánchez, 2011, pág. 75)

**Discriminación:** Separar, distinguir, diferenciar una cosa de otra, diferenciar a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos,

políticos. Es un trato de inferioridad y una diferenciación por motivos de raza o religión. (Zepeda, 2007, págs. 61-62)

**Empleabilidad:** McQuaid & Lindsay (2005) Aquellos que la identifican con la manera de posesión de una serie de competencias, que denominen “estrechas y aquellas que incluyen además otros aspectos relacionados con las características y circunstancias personales, la estructura productiva, el mercado de trabajo, marco institucional y normativo, que denominan amplias. (Michavila, Martínez, & Martín-González, 2018, págs. 22-23)

**Gestión:** Es la actividad que desarrollan los directivos en el seno de una empresa u organización. Son los encargados de conseguir un nivel adecuado de eficiencia y productividad. Aunque resulte paradójico, los directivos no desarrollan trabajo en el sentido ordinario de la palabra, aplican capacidades primordiales.

Es el proceso en el cual se manejan una variedad de recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. (Vasquez, 2008, pág. 1)

**Liderazgo:** Según Idalberto Chiavenato lo define como la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Para Gibb los líderes en un grupo son aquellas personas a quienes se las percibe más frecuentemente desempeñando papeles o funciones que impulsan o controlan el comportamiento de otros hacia el objetivo del grupo. (Habilidades de Liderazgo , 2016)

**Perfil:** Está basado en competencias descriptivas de los puestos, es importante recolectar la información sobre la selección a realizar. (Martha Alicia Alles, 2006, pág. 154)

**Procesos de producción:** Es un conjunto de actividades mediante las cuales uno o varios factores productivos se transforman en productos, es decir se crea riqueza, añade valor a los componentes o inputs adquiridos por la empresa. El material comprado es más valioso y aumenta su potencialidad para satisfacer las necesidades de los clientes a medida que avanza a través del proceso de producción y es necesario que en los procesos identifiquen todos los inputs que utilizan para obtener los outputs. (César Mayorga Abril Mery Ruiz, 2006 , págs. 7-8)

**Reciclaje:** Es un proceso que consiste en someter de nuevo una materia o un producto ya utilizado a un ciclo de tratamiento total o parcial para obtener una materia prima o un nuevo producto.

Se define también como la obtención de materias primas a partir de desechos introduciéndolos de nuevo en el ciclo de vida y se produce ante la perspectiva del agotamiento de recursos naturales y para eliminar la forma eficaz de desechos. (Varios, 2017)

**Trabajador:** Es aquel que posee la inteligencia, facultades físicas necesarias, la formación y experiencia suficiente para ejecutarla con arreglo y normas de calidad aceptables. (Luis Urías de la Vega 2005, pág.16)

## CAPÍTULO 3

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Datos de la empresa

**Nombre de la empresa:** Tecnológico Superior Espíritu Santo Tec Santo S.A.

**Nombre de comercial:** Tecnológico Espíritu Santo

**Fecha de constitución:** 08- diciembre-1987

**Registro Único de Contribuyente:** 0990892741001

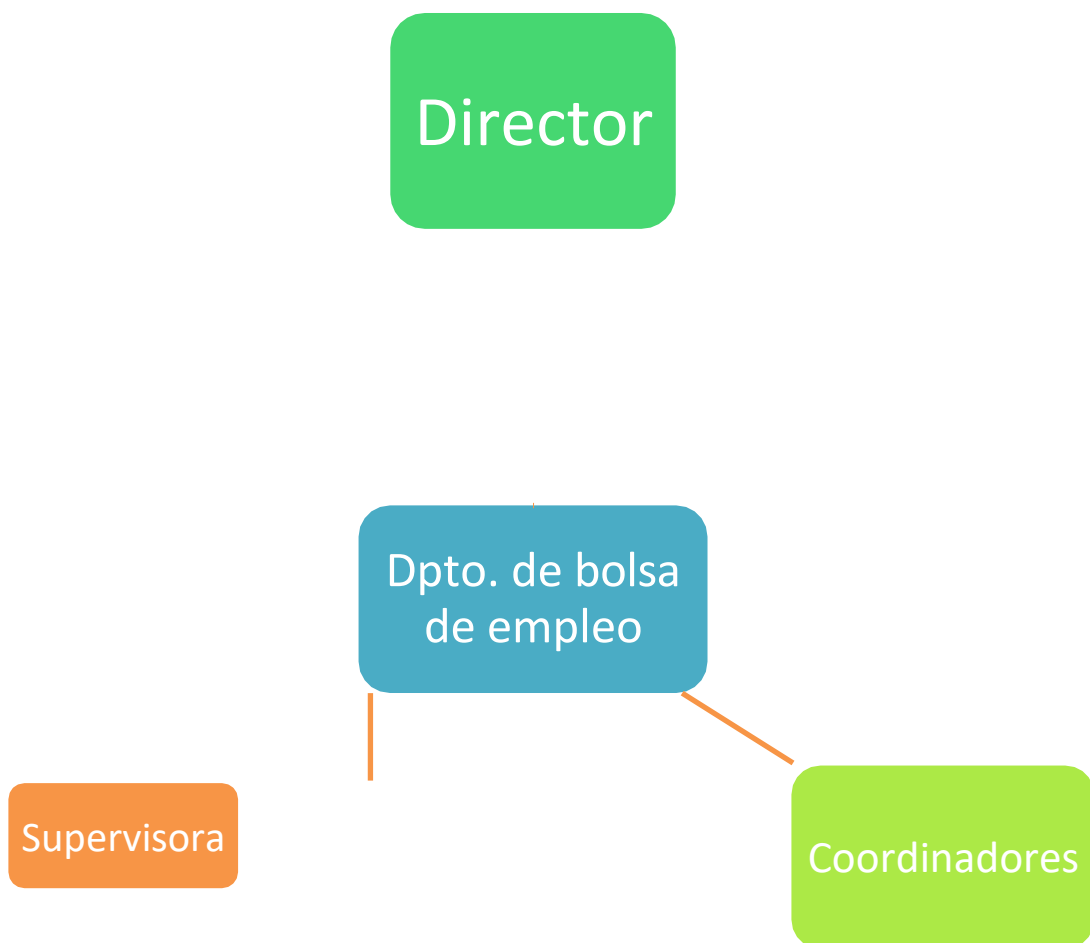
**Visión:** Ser reconocido como formadores de profesionales con capacidad productiva, emprendedores, creativos e innovadores en su accionar.

**Misión:** Educar profesionales con habilidad para emprender y ejecutar actividades productivas, con conducta, ética y dispuestos a enfrentar los desafíos del mundo globalizado.

**Logo de la empresa:**



## Organigrama



(TES, 2020)

### **3.2 Diseño de la investigación**

**Bibliográfica:** Es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, centros de documentación e información. La investigación es bibliográfica porque se realiza una lectura de diferentes textos investigativos, para obtener una colección de toda la información necesaria.

**Científica:** Es la actividad de búsqueda que se caracteriza por ser reflexiva, sistemática y metódica; tiene por finalidad obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos, y se desarrolla mediante un proceso. La investigación es científica porque deseo obtener resultados en los procesos internos de la empresa ya que es la problemática.

**Diseño documental:** esto se llevará a cabo a través de fuentes documentales como bibliografías, documentos web, páginas web, libros, revistas, registros académicos, constitución.

El apoyo de este diseño es el mismo análisis que se va a realizar con los documentos que vayamos a obtener

El desarrollo de este diseño dependerá de toda la información que recopilemos, o consulta que realicemos para determinar de qué manera se podrá llevar a cabo todo lo que hemos receptado y así poder tener una síntesis de lo que hemos investigado.

Cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos sean estos desde un orden histórico, o psicológico, etc., pasan de la realidad a través de la búsqueda exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy

precisas, documentos existentes que directa o indirectamente, aporta información al fenómeno que se está estudiando.

### 3.3 Tipos de Investigación

**Tabla 2** Tabla 2 Tipos de Investigación

Investigación Explorativa	Investigación Descriptiva	Investigación Explicativa	Investigación Correlacional
Se efectúa sobre un tema u objeto desconocido, sus resultados constituyen una visión de nivel superficial de conocimientos <b>(Arias F. G., 2006, pág. 16)</b>	Se seleccionan una serie de, conceptos que buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos. <b>(Cazau, 2006, pág. 27)</b>	Parten de problemas bien identificados en los cuales es necesario el conocimiento de relaciones causa- efecto. <b>(PANEQUE, 1998, pág. 13)</b>	Tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos, en los mismos sujetos. <b>(Cazau, 2006, pág. 27)</b>

Autora: Aguirre, V. (2019)

### Análisis

El tema se basa en la investigación explicativa ya que las decisiones se estaban tomando en base a una relación de compromiso, sin aplicar estándares, profesionalidad y está ocasionando gastos económicos físicos y laborales.

La problemática se basa en la investigación descriptiva ya se realizará una serie de competencias u habilidades que deberán tener los futuros postulantes para mejorar la rentabilidad de la empresa.

### 3.4 Población

**Población:** Un grupo de individuos de una especie que ocupan una extensión espacial bien definida, independientemente de otras poblaciones de la misma especie. Pueden producirse dispersiones aleatorias e

inmigraciones dirigidas debidas a actividades estacionales o reproductivas. (Mendoza, 2013, pág. 179)

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y de debe cuantificarse para un determinado estudio integrando características, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollara la investigación.

**Población finita:** Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (Arias, 2014, pág. 82)

Es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

Cuando el investigador cuenta con un registro de todos los elementos que conforman la población en estudio. Estadísticamente se considera como población finita cuando está formado por más de cien elementos (Ramírez, Bravo, Menéndez).

**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, 2014).



Se considera a aquella de cuyos elementos es imposible tener un registro, ya que no existe un registro documental de estos, pues es imposible registrarlos en su totalidad.

**Tabla 3**

**Habitantes** *Tabla 3 Habitantes*

Elementos	Cantidad
Director	1
Supervisora	1
Departamento bolsa de empleo	4
Coordinadores	6
<b>Total</b>	<b>12</b>

Autora: Aguirre, V. (2019)

**3.5 Muestra:** Cuando no es posible o conveniente realizar un censo, se trabaja con una muestra, o sea una parte representativa y adecuada de la población. Se selecciona de la población de estudio. (Espinoza, 2016)

**Tipos de Muestra:** aleatorio simple, estratificado, sistemático, por conglomerado, por conveniencia, por cuotas, intencional, accidental o consecutivo.

### **3.6 Métodos y Técnicas de investigación**

El método con el que se va a trabajar es el método descriptivo porque va a ayudar a tener una visualización más clara en lo que deseo investigar, poder recopilar toda la información necesaria esto se debe realizar con anticipación y teniendo la seguridad de que estos datos sean válidos y estos se organizarán dependiendo la importancia del mismo.

El método a utilizar será el método estadístico ya que este facilitará el manejo de datos cualitativos y cuantitativos, en el cual se hará una recolección de la información, revisión, clasificación, y cómputo numérico, para llevar a cabo a un análisis el cual ayudará hacer una comparación de todos los informes recopilados, y de esta manera podremos diseñar el plan para los perfiles de admisión con las descripciones requeridas.

**Tabla 4**

**Procedimientos** [Tabla 4 Procedimientos](#)

Técnicas	Instrumento
<b>Encuesta</b>	Cuestionario
<b>Entrevista</b>	Formulario

Autora: Aguirre, V. (2019)

En este proyecto se aplicará la técnica de observación que consiste en analizar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. (Nogales, 2004, pág. 68)

Además de realizar encuestas sería el método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática. (Abascal, 2005, pág. 30)

**3.7 Técnicas e instrumentos de la investigación**

Encuesta: Es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados que permite obtener información de fuentes primarias.

- Según Stanton, Etzel y Walker una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

- Según Richard L. Sandhusen, las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de pregunta, ya sean personales, telefónicas o por correo.

Cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas normalmente de varios tipos preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicados en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo.

La finalidad del cuestionario es obtener de manera sistemática y ordenada la información acerca de la población con la que se trabaja, sobre las variables objetos de la investigación o evaluación, Fox considera que al utilizar esta técnica, el evaluador y el investigador tienen que considerar dos caminos metodológicos generales, para estar plenamente convencido de que las preguntas se pueden formular con la claridad suficiente para que funcionen la interacción personal que supone el cuestionario y dar todos los pasos posibles para maximizar la probabilidad de que el sujeto conteste y devuelva las preguntas.

Datos que se recogerán en un cuestionario pertenecen a tres categorías:

- Hechos (datos actuales)
- Opiniones (niveles de información)
- Actitudes y motivaciones, sentimientos (acción, comportamiento)
- Cogniciones (conocimiento de diversos temas)

### **3.8 Procedimientos de la investigación**

- Es una entrevista altamente estructurada
- Un cuestionario con un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir

- Presenta la ventaja de requerir relativamente poco tiempo para reunir información para grupos numerosos
- El sujeto que responde, proporciona por escrito información sobre sí mismo o sobre un tema dado

El cuestionario es un instrumento de investigación que se utiliza de un modo preferente, en el desarrollo de la investigación de campo.

J.W. Best, da las siguientes sugerencias con relación a la construcción de cuestionarios:

- Busca solamente la información que se puede obtener de otras fuentes
- Es tan breve como sea posible y solo bastante extenso para obtener los datos esenciales

Entrevista: Es una conversación cuyo fin es dialogar con la persona que se está entrevistando, ya que es una investigación cualitativa y facilitara la recopilación de información que necesitamos. Esta caracteriza por ser flexible, dinámica.

Formulario: Se utiliza para nombrar todo aquello que se realiza por fórmula, es un medio propuesto para resolver algo complicado. También es considerado como una plantilla con espacios en blanco que permite realizar ciertos tramites.

Es un documento físico o digital que se crea con el propósito de que una persona introduzca sus datos ya sean estos personales, laborales, etc., La función principal es almacenar toda la información posible para que exista un registro

Para este proyecto se empleará la técnica de la encuesta y la técnica de la entrevista.

### **Encuesta a los trabajadores, Departamento bolsa de empleo, coordinadores**

Serán elaboradas con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden se establecerá de acorde a las circunstancias y propiedades de los colaboradores de la empresa.

### **Encuesta a la supervisora**

Serán elaboradas con diez preguntas, se aceptará contestaciones cerradas de elección múltiple, pero dirigidas a la investigación, el contenido y el orden establecerá de acorde a las circunstancias y propiedades de los colaboradores de la empresa.

### **Entrevista al Director, Jefe de departamento de bienestar**

Estará formado con cinco preguntas, con opción a que sea respuestas abiertas, es decir que el Gerente podrá manifestar su opción verbal libremente.

## CAPÍTULO 4

### Análisis e Interpretación de Resultado

#### 4.1 Encuesta

#### 1.- ¿Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo?

Tabla 5 Funciones del puesto de trabajo [Tabla 5 Funciones del puesto de](#)

Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	2	17%
Muchas veces	0	0%
Nunca	7	58%
Total	12	100%

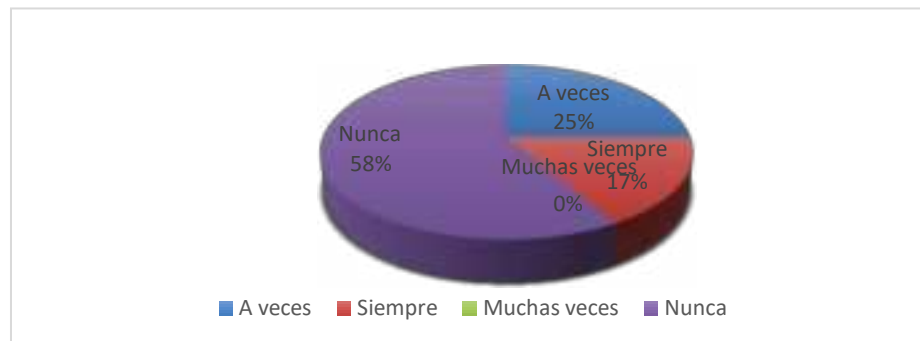
trabajo

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N. 1

Funciones del puesto de trabajo



Fuente:

Datos de la investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

#### Análisis e Interpretación

A más de la mitad de los colaboradores nunca se les explicaron sus funciones del puesto de trabajo y esto ocasiona un inconveniente ya que al conocer lo mencionado anteriormente no podrá desenvolverse en base a las necesidades de la empresa

## 2.- ¿Se promueve el trabajo en equipo?

Tabla 6  
6 Trabajo en equipo

Trabajo en equipo [Tabla](#)

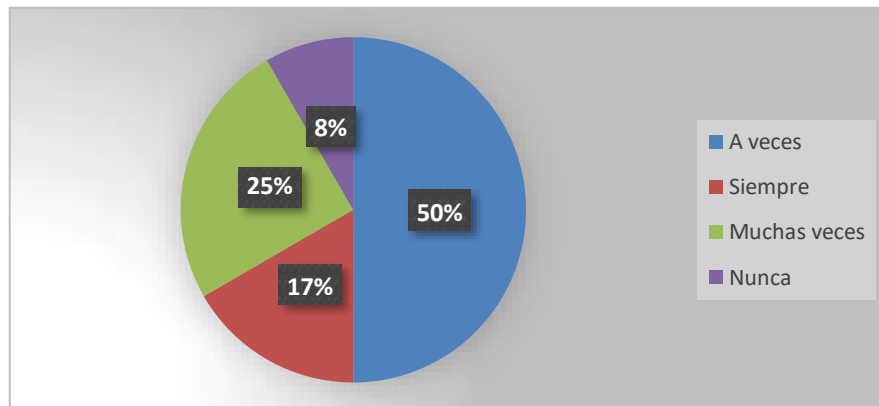
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	6	50%
Siempre	2	17%
Muchas veces	3	25%
Nunca	1	8%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N. 2

Trabajo en equipo



Fuente:

Datos de la investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

### Análisis e interpretación

Se observa que el trabajo en equipo se realizaba la mayoría del tiempo según lo investigado cuando la empresa tenía mayor volumen de trabajo, en ese momento los colaboradores sabían lo que es trabajar en equipo, y el resto del tiempo cada quien trabaja a las necesidades de cada uno, y a su propia conveniencia, no cumplen con un estándar de requerimientos para llegar a una meta.

### 3.- ¿La comunicación que se maneja es la correcta?

Tabla 7 Comunicación correcta Tabla 7  
Comunicación correcta

Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	8	67%
Siempre	2	17%
Muchas veces	2	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Verónica Aguirre

Gráfico N 3 Comunicación correcta



Fuente: Datos de la investigación

Elaborada por: Verónica Aguirre

### Análisis e Interpretación

Se da a conocer que dentro de la empresa la comunicación correcta se da a veces y eso realmente es un problema ya que, al no manejar una comunicación de calidad, se trabajara en ocasiones de manera inapropiada y



esto generara entre los usuarios un malestar ya que la comunicación va a variar por cada colaborador y se interpretara para algunos usuarios como una burla ya que sus requerimientos no están siendo tomados en cuenta de la manera solicitada por el usuario.

#### 4.- ¿El personal de área administrativa y el del área atención al usuario están capacitados?

Tabla 8  
Personal capacitado

Personal capacitado **Tabla 8**

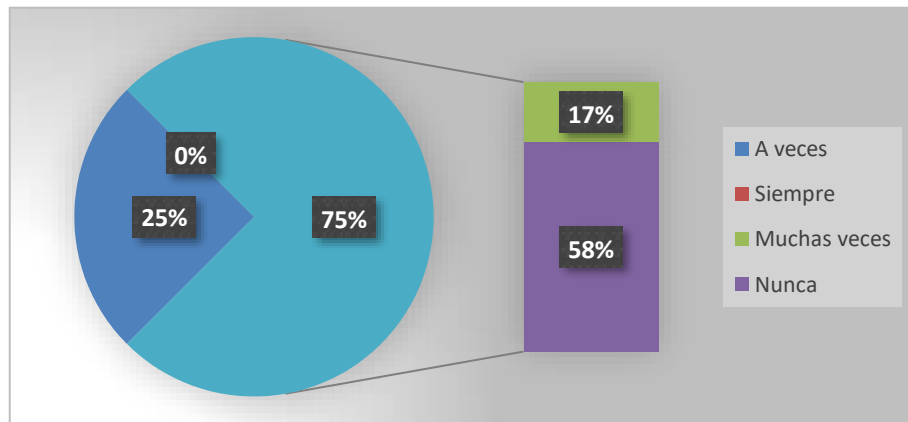
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	0	0%
Muchas veces	2	17%
Nunca	7	58%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N 4

Personal capacitado



Fuente:

Datos de la investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

#### Análisis e interpretación

La mitad del personal no está capacitado, ya que la selección del mismo ha sido por afinidades de amistad, compromisos familiares, lo cual está afectando a la empresa ya que no cumple con los requerimientos por parte de los usuarios quienes son los que ayudan al crecimiento y rentabilidad de la empresa para que pueda seguir en el mercado laboral y mejorar en servicio.

### 5.- ¿Me parece que la forma de comunicación de email es más efectiva?

Tabla 9  
Comunicación vía e-mail

Comunicación vía e-mail **Tabla 9**

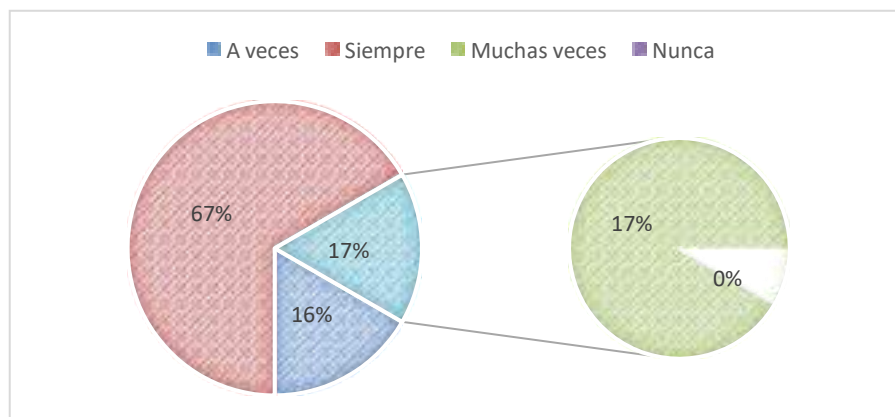
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	2	17%
Siempre	8	67%
Muchas veces	2	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N 5

Comunicación vía e-mail



Fuentes:

Datos de la Investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

## Análisis e interpretación

Realmente la mejor comunicación es mucho mejor escrita ya que de esa manera podremos tener una defensa de lo que se envió se realizó. Porque hay una constancia de lo que se solicitó. A través de email se puede enviar la información necesaria y cada uno realizará la misma función en base a lo requerido y de esa manera se evitará tantos errores.

### 6.- ¿El cargo que usted desempeña dentro de la empresa le ha permitido desarrollar sus habilidades?

Tabla 10 Desarrollo de habilidades [Tabla](#)  
[10 Desarrollo de habilidades](#)

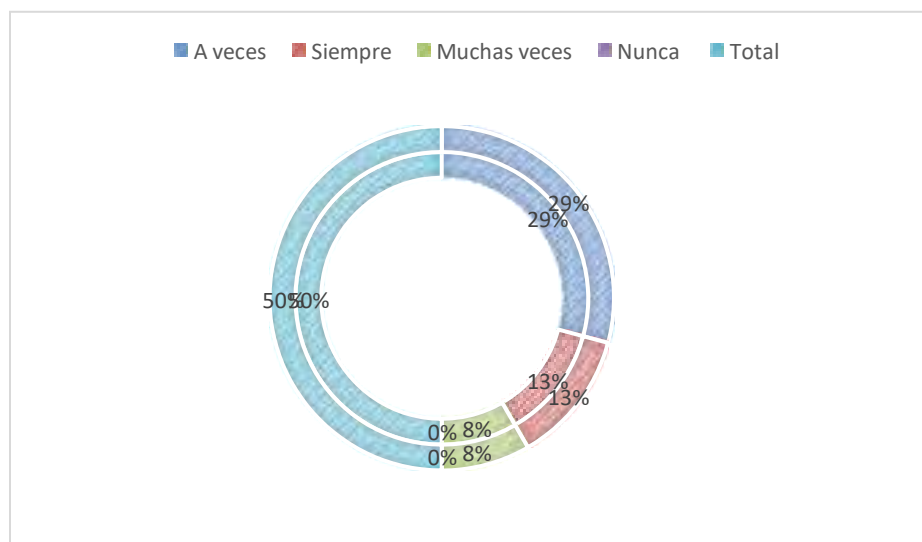
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	7	58%
Siempre	3	25%
Muchas veces	2	17%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N 6

Desarrollo de habilidades



Elaborado por:

Verónica Aguirre

### Análisis e Interpretación

Se puede observar que la mayoría reconoce que dentro de los puestos de trabajo se puede desarrollar habilidades que tal vez desconocía que las tenía y gracias a como se venía desempeñando dentro de la empresa las logro descubrir y en ocasiones es una guía para formarse como profesional, y de esta manera poder ser un beneficio para la empresa, mas no un gasto.

### 7.- ¿Cuentan con los recursos para lograr un buen desempeño laboral?

Tabla 11

Tabla 11 Recursos

Recursos

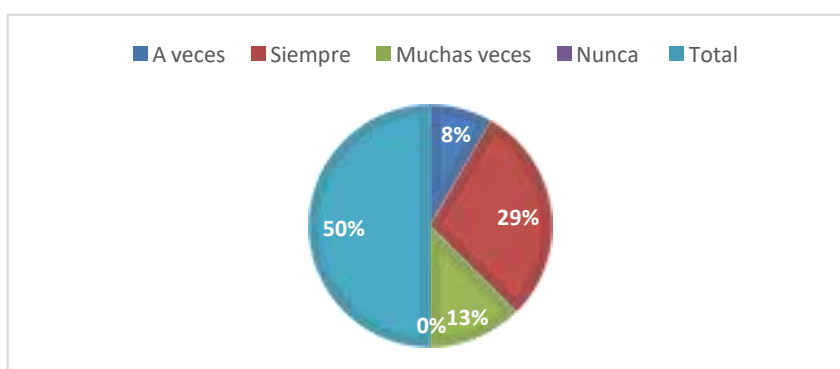
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	2	17%
Siempre	7	58%
Muchas veces	3	25%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Grafico N 7

Recursos



Fuente:

Datos de la Investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

## Análisis e Interpretación

En esta investigación se puede observar que la empresa cuenta con los recursos para tener un buen desempeño laboral el inconveniente es el personal capacitado y con la experiencia en el área ya que unos cuantos solo tienen la experiencia laboral, pero hay detalles que le ayudarían en el desarrollo de su trabajo si estuviera capacitado, y es en ese momento que hay que tomar una decisión se capacitan al personal que hay, o se contrata personal nuevo, confiando en la situación económica de la empresa se llegara a un acuerdo

### 8.- ¿Se gestiona de manera adecuada e inmediata en tiempo y forma las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios?

Tabla 12  
12 Quejas y sugerencias

Quejas y sugerencias [Tabla](#)

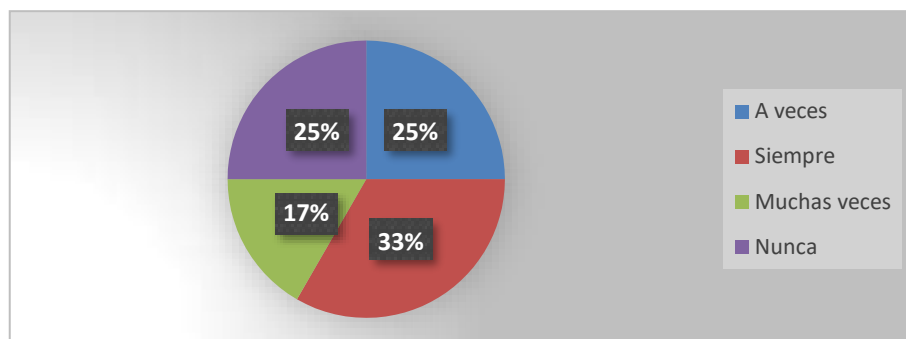
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	4	33%
Muchas veces	2	17%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico N 8

Quejas y sugerencias



Fuente:

Datos de investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

## Análisis e Interpretación

Se identifica que a pesar de la falta de capacitación al personal procuran satisfacer las quejas y sugerencias de los usuarios ya que ellos son la base fundamental de la empresa, a pesar de las falencias que tenga la empresa, el cliente es el primordial para el progreso de la empresa, ya que un usuario satisfecho es el mejor marketing para la empresa.

### 9.- ¿En la toma de decisiones se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias?

Tabla 13  
Ideas y sugerencias

Ideas y sugerencias [Tabla 13](#)

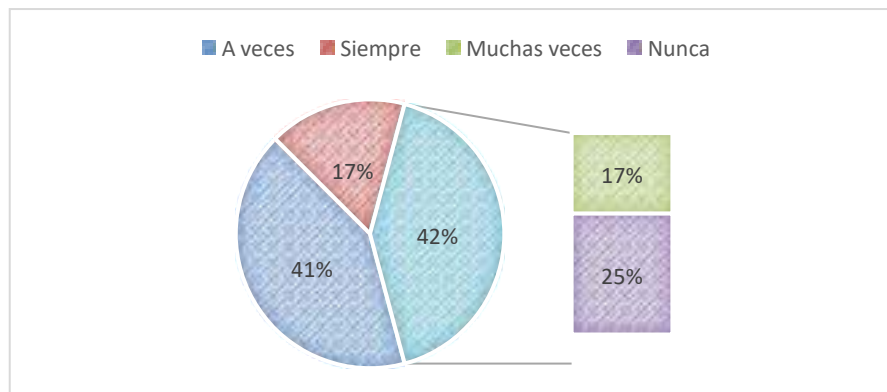
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	5	42%
Siempre	2	17%
Muchas veces	2	17%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico 9

Ideas y sugerencias



Fuente:

Datos de la investigación

Elaborado por:

Verónica Aguirre

### Análisis e Interpretación

Se da a conocer que la opinión de los colaboradores no es tomada en cuenta, entonces como van a poder conocer todos los detalles que ellos conocen de los usuarios para que la empresa pueda tener en cuenta para mejorar y que no interfiera en los parámetros de la empresa.

### 10.- ¿Existe un sistema de comunicación de doble vía?

Tabla 14

Comunicación de doble vía [Tabla](#)

[14 Comunicación de doble vía](#)

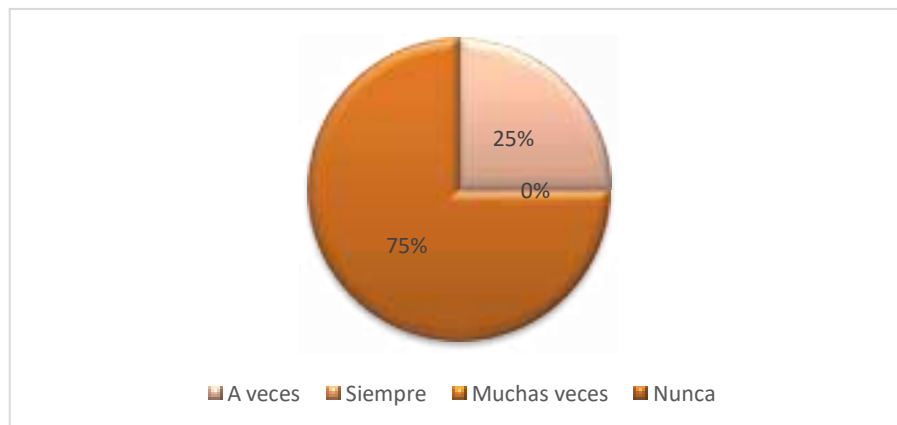
Opciones	Cantidades	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	9	75%
Total	12	100%

Elaborado por:

Verónica Aguirre

Gráfico 10

Comunicación doble vía



## Fuentes Datos de la investigación

Elaborado por Verónica Aguirre

### **Análisis e Interpretación**

Durante la investigación se identificó que no existe comunicación a través de ningún medio tecnológico, este es el principal motivo por el cual no se resuelven las dudas de los usuarios y es donde comienzan las dudas acerca de la empresa si realmente es confiable, si serán responsables e infinidad de comentarios que no le ayudan a la empresa que sea recomendada.

#### **4.2 Entrevista al Director**

Objetivo: Conocer las opiniones del Director acerca de la situación en la empresa.

Se realizó diez preguntas las mismas que fueron elaboradas para ser respondidas de manera abierta, es decir que el Director pueda responder libremente.

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la entrevista al Director dio como resultado:

El Director expresa que existe una baja comunicación con sus colaboradores debido a las responsabilidades del puesto que tiene en la empresa demandaban mucho tiempo, también reconoce que la selección del personal fue por cuestión de familiaridad y amistad, esto le ha generado muchos inconvenientes ya que el personal no está capacitado, cierto personal ha tenido experiencia porque ha trabajado en áreas similares.

El Director también comunicó que el trabajo en equipo se realiza sólo cuando hay demanda de trabajo que es muy rara vez, pero durante el periodo laboral



no existe trabajo en equipo cada quien trabajó de acuerdo a sus necesidades mas no a los requerimientos de la empresa

### **Análisis e interpretación**

Podemos interpretar que el Directos decidió a su personal por afinidades familiares y amistad, mas no dio lugar a profesionales preparados, y eso lo que le ha causado muchos problemas con los usuarios, añadiendo que no la comunicación es muy perjudicial, y no se transmite por ninguna vía la información, ni existe el trabajo en equipo.

### **4.3 Entrevista a la Supervisora**

Objetivo: Conocer las opiniones de la Supervisora acerca de la situación de la empresa

Se realizó diez preguntas las mismas que fueron elaboradas para ser respondidas de manera abierta, es decir que la Supervisora pueda responder libremente.

La supervisora expresa que la selección del personal de manera amistosa, compromisos familiares dan como resultado que en la empresa haya un dificultoso crecimiento tanto en economía de la empresa y profesionalismo de los colaboradores.

También indica la falta de trabajo en equipo constante ocasiona la comunicación desagradable y esto genera que cada colaborador transmita algo diferente y no concuerden con lo solicitado por cada usuario y esto generará una confusión entre los usuarios y la empresa perderá credibilidad.

Además, recalca que la creación de los perfiles con su respectiva descripción ayudará a elegir al personal capacitado, con la experiencia profesional necesaria para aplicar al cargo, estudios académicos.

### **Análisis e interpretación**

Se nos da a conocer que la falta de descripción en los perfiles del cargo a postularse genera la contratación de personal poco capacitado, experimentado, y preparado académicamente.

Igualmente nos indica que la inexistencia de trabajo en equipo genera una comunicación terrible entre el personal ya que no concuerdan sus ideas, ni las soluciones requeridas por los usuarios, y esto se torna desagradable ya que no genera confianza.

<b>Propuesta de mejora perfil de admisión</b>
Las propuestas laborales son las ofertas de puestos de empleo, que el empleador necesita llenar; mientras que los candidatos también presentan sus propuestas para cubrir esos cargos sea a través de solicitudes de empleo o entrega de curriculum.
<b>Perfil Profesional</b>
Hace referencia tanto al producto de una experiencia educativa como a las características que posee un sujeto.
Según José Antonio Arnaz (1991-1996) es una descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Un individuo se constituirá como profesional después de haber participado en el sistema de instrucción.
Indica que el perfil profesional del egresado debe contener:

<ul style="list-style-type: none"><li>• La especificación de las áreas generales de conocimiento en las cuales deberá adquirir dominio profesional.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La descripción de tareas, actividades, acciones, etc.; que deberá realizar en dichas áreas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La delimitación de valores y actitudes adquiridas necesarias para su buen desempeño como profesional</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El listado de las destrezas que tiene que desarrollar mediante el diseño curricular, se fomentaran los valores que se necesitan para desempeñarse adecuadamente.</li></ul>

<b>Admisión</b>
Es el proceso que permite elegir entre el conjunto de postulantes, al futuro colaborador idóneo para el puesto o un cargo determinado, así como la valoración de sus habilidades, potencialidades, características físicas, intelectuales, y personalidad.
<b>Proceso de admisión laboral</b>
Reclutamiento: Cuando surge la necesidad de contratar a alguien para cubrir puestos de trabajo, reemplazo o de nueva creación es importante tener definido dos aspectos: el análisis del puesto, y la valuación del puesto.
Selección: En este proceso se escoge al individuo más capacitado para el puesto de trabajo, se realiza la revisión periódica de los currículos recibidas, donde se depuran los candidatos que no cubren con el perfil solicitado.
Contratación: es el hecho de darle formalidad a la relación entre empleado y patrón. Esto se cristaliza a través de un documento llamado contrato de trabajo
Inducción: Donde se incorpora de la mejor manera al nuevo trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo

#### 4 Propuesta de mejora del perfil de admisión

**Objetivo:** Diseñar un perfil de admisión adecuado a la estructura organizacional a la escuela de conducción

Cargo	Perfil	Tiempo de la jornada	Estudios superiores	Experiencia
Coordinadores académicos	Es líder, autónomo, cercano, responsable, organizado, coherente en la planeación, organización y aplicación de las actividades.	Tiempo completo	Título Universitario de Ciencias Económicas y Administrativas	Dos años en un cargo igual
	Grandes capacidades mediadoras y comunicativas que posibiliten el diálogo y el trabajo en equipo.	Tiempo completo		
	Constante formación académica	Tiempo completo		
Jefe de Recursos humanos	Utilice técnicas en la selección del personal	Tiempo completo	Licenciatura en Derecho o en Psicología	Cinco a siete año en diversos puestos de RRHH
	Responsable del desarrollo del departamento	Tiempo completo		
	Consciente de la administración del personal	Tiempo completo		
Personal de Servicios	Respetuoso y cordial en sus relaciones laborales	Tiempo completo	Concluido estudios secundarios o estudios superiores según el puesto que	tre años en cargos similares
	Dispuesto a la actualización y capacitación	Tiempo completo		
	Oportuno en el uso de los recursos de la tecnología para su progreso y el de la institución	Tiempo completo		
Personal de Atención al usuario	Simpatía: Colocarse en el lugar del usuario	Tiempo completo	Carrera Administrativa	Dos años en cargos similares
	Atención personalizada: Orientar la atención de acuerdo a las características de cada usuario	Tiempo completo		
	Vocalización: Manejo de técnicas de impostura vocal para motivar en el usuario los mejores sentimientos brindándole información clara	Tiempo completo		

Requisitos	Habilidades	Competencias	Funciones
Haber aprobado como mínimo tres ciclos del idioma inglés	Manejo de utilitarios informáticos	Conocimientos sociales de comunicación	Colabora con el rector en la planeación, programación académica y evaluación institucional de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares
Conocimiento en el sistema educativo	Conocimiento básicos del sistema de calidad ISO 9001	Manejo de información y presentación	Organizar a los profesores por áreas de acuerdo a las normas vigentes y coordinar sus acciones para el logro de los objetivos institucionales
Disponibilidad para adaptarse al sistema dual de la empresa	Trabajo en equipo	Impulsar procesos de investigación participativa	Rinde periódicamente informe al rector de la institución sobre el resultado de las actividades académicas
Crear una estrategia alineada con las metas de la organización y que se fortalezca la productividad de los empleados	Capacidad de liderazgo para dirigir equipos	Conocimiento de la psicología individual	Organización y planificación: se engloba el diseño de puestos de trabajo y sus correspondientes funciones y responsabilidades según las necesidades de la empresa
Escuchar a sus empleados, resolver sus	Motivación: un buen jefe de recursos humanos deberá motivar a su personal y escucharle cuando lo necesite	Capacidad de observación	Administración del personal: todo lo relacionado con los contratos y documentación
Conocer la organización y entender la cultura organizacional y proponer mecanismos que eleven el desempeño y el bienestar de recursos humanos.	Gestión de tiempo: para organizar procesos y planificar	Conocimientos de la organización	Evaluación de desempeño: para conocer si las competencias que se están aplicando son adecuadas para los puestos de trabajo y conocer las necesidades que existen
Innovación emprendedora	Actitud discreta ante los documentos o archivos de interés de la empresa	Orientación a resultados	Proporcionar comunicación y escanear la documentación necesaria
	Trabajo en equipo	Transparencia	Controlar el cumplimiento efectivo de contratos de servicios y comunicaciones y suministros básicos.

Limpieza del área de trabajo			
Orientar a los usuarios y facilitar la información solicitada de acuerdo con los procedimientos	Demostrar receptividad ante las instrucciones que se le indiquen	Compromiso en la organización	Mantener actualizada la plataforma con la información necesaria para los usuarios
Buen manejo de aplicaciones basadas en internet	Ser capaz de hablar positivamente mediante una buena comunicación oral	Manejo eficiente de clientes difíciles	Responder y resolver las inquietudes de los usuarios
Experiencia en entornos de oficina	Saber escuchar es: enfocarse en el interlocutor, discernir lo más importante, tomar nota	Tener dominio de la situación ante un cliente	Orientar al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa
Trabajar con un alto grado de exactitud	Ser cortés con todos los usuarios y en todas las situaciones	No responder con enojos, gritos u golpes	Resolver con eficacia y seguridad las preguntas que formula el cliente

#### **4.5 Conclusiones**

- Se investigó los estándares acerca del perfil del puesto en admisión y de esta manera se conoce los detalles teóricos sobre el desempeño del trabajador
- Se facilitaron técnicas y métodos de investigación del problema planteado
- Se diseñó una propuesta de mejora del perfil de admisión en la Escuela de Conducción Test drive
- Se interpretó que la selección del personal por parte del Director fue por afinidades familiares y demás compromisos.
- Se detectó que dentro de la empresa no existe la comunicación por ninguna vía.



#### **4.6 Recomendaciones**

- Elabora un plan de propuesta para establecer las características de los perfiles de puesto en admisión
- Se le indicara al personal a contratar unos de los requisitos primordiales en la empresa es el trabajo en equipo.
- También se mejorará la comunicación dentro de la empresa que se utilice todas las vías de comunicación.
- Evitar la contratación por afinidades familiares y amistades, dar paso al personal capacitado.
- La empresa tiene como estándar primordial el desempeño del trabajador dentro de la empresa

## **Bibliografía**

Abascal, E. (2005). *Análisis de encuestas*. ESIC Editorial.

Aguiar, V. (2007). *El Mercado Laboral Ecuatoriano Propuesta de una Reforma*. Ecuador: Eumed.net .

Alles, M. (2006). *Selección por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Arias. (2014). *Metodología de la Investigación* . Recuperado el 15 de Septiembre de 2019, de [http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page\\_28.html](http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html)

Arias, F. G. (2006). *EL PROYECTO de INVESTIGACIÓN*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.

Cazau, P. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN*. Buenos Aires .

Cecibel, F. V. (2016). Recuperado el 12 de 09 de 2019, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2833/1/An%C3%A1lisis%20para%20mejorar%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de>

%20la%20empresa%20Sidelcorsa%20c%C3%ADa.%20Ltda.%20En  
%20la%20ciudad%20de%20Guaya

César Mayorga Abril Mery Ruiz, L. M. (2006 ). Los procesos de producción y la productividad en la industria del calzado ecuatoriano .

*Constitución del Ecuador* . (20 de 10 de 2008). Obtenido de

[https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-text-const.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)

Cornejo, A. (2008). El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos . *Emtelequia*, 98-102.

Díaz, C. y. (2008). Ciencias Generales . *Negotium* , 35.

*Ecured*. (14 de Diciembre de 2010). Obtenido de

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ago\\_7-4CkMEJ:www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral+&cd=14&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ago_7-4CkMEJ:www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral+&cd=14&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec)

Espinoza, D. E. (Noviembre de 2016).

<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>. Recuperado el 16 de Septiembre de 2019,

de

<http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

*Habilidades de Liderazgo* . (20 de mayo de 2016). Obtenido de  
<http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

*Humanidades* . (2019 de julio de 19). Obtenido de Concepto de definiciones  
redaccion : <https://conceptodefinicion.de/civilizacion/>

Lamata, F. (1998). *Manual de Administración y Gestión Sanitaria*.  
Madrid, España: Ediciones Díaz Santos.

M. Coll, J. C. (mayo de 2009). *Contribuciones a las Ciencias Sociales* .  
Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>

Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempleo laboral* . Quetzaltenango .

Mendoza, M. B. (2013). *Desarrollo Local Complementario* . Fundación  
Universitaria Andalu .

Michavila, F., Martínez, J. M., & Martín-González, M. (2018). *Empleabilidad  
de los titulados universitarios en España. Proyecto OEEU*. Salamanca.

Morales, J. E. (2018). *Dirección personal.com* . Obtenido de  
[http://www.direcciondepersonal.com/analisis\\_de\\_puesto.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/analisis_de_puesto.pdf)

Nogales, Á. F. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. España: ESIC  
Editoria.

- PANEQUE, R. J. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* . La Habana, Cuba : Editorial de Ciencias Médicas del Centro Nacional de.
- Porras, A. (2009). *Las reformas laborales en el Ecuador* . Quito: ABYA-AYALA .
- RAFAEL, V. P. (2015). *Tesis de posgrado* . Recuperado el 12 de 09 de 2019, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89590/D-CSH95.pdf>
- Sanchez, J. (2011). *Control de Gestión del desempeño* . Editorial Thomson Reuters .
- TES. (04 de ENERO de 2020). *TECNOLOGICO ESPIRITU SANTO* . Obtenido de <https://www.tes.edu.ec/organigrama-institucional>
- Varios. (18 de Mayo de 2017). *Milenio* . Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-politecnica-de-tulancingo/que-es-el-reciclaje>
- Vasquez, A. (2008). Obtenido de <http://personales.upv.es/igil/Gestion.PDF>
- Vega, L. U. (2005). *Rendimientos de la Construcción* . Hermosillo-Sonora: Uni-son.
- Vela, A. M. (2003). *El formador de la empresa* . Madrid : ESIC Editorial .
- Vela, A. M. (2003). *El formador en la empresa* . Madrid : ESIC .

Zepeda, J. R. (2007). *DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD Y DIFERENCIA  
POLITICA . MEXICO .*

# **Anexos**

## **Anexo 1**

Guayaquil, 05 de agosto del 2019

Carta de aceptación de la empresa

Sr. Aldo Maino

Director Tecnológico Espíritu Santo

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer su conocimiento que la Srta. María Verónica Aguirre Macias con C.I.: 093032750-7 alumna del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnologías se le ha autorizado realizar su proyecto de graduación en nuestra empresa teniendo esta una orientación al desarrollo laboral, profesional y ético de nuestra representada, teniendo como fecha de inicio el 05 de agosto del 2019 y culminación el 30 de septiembre del 2019, en el área Administrativa.

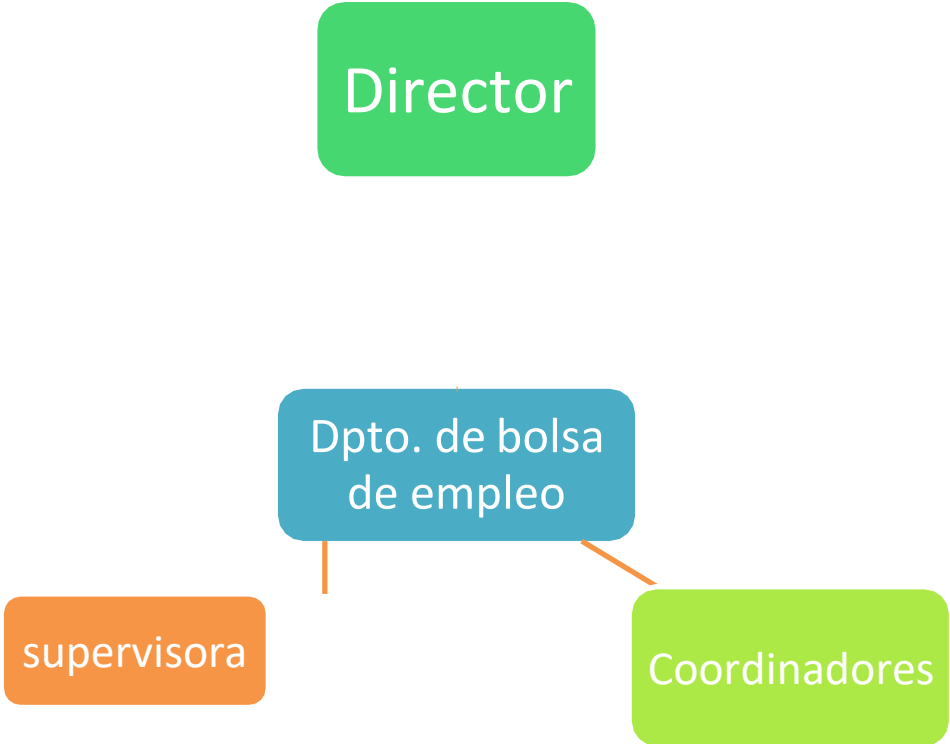
Atentamente,

Director Aldo Mino



**Anexo 2**

**Organigrama de la empresa**



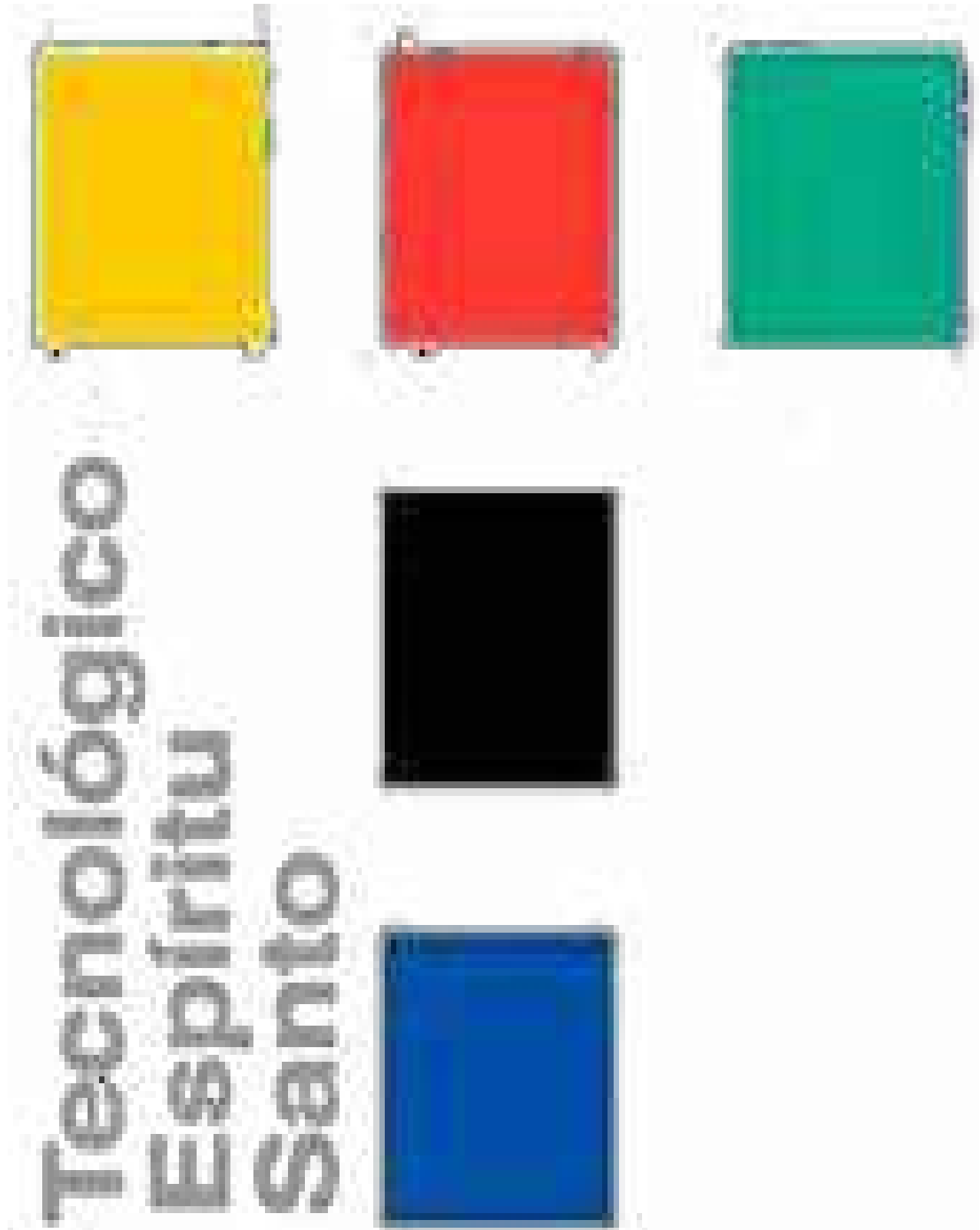
### **Anexo 3**

**Misión.** - Educar profesionales con habilidad para emprender y ejecutar actividades productivas, con conducta, ética y dispuestos a enfrentar los desafíos del mundo globalizado.

### **Anexo 4**

**Visión.** - Ser reconocido como formadores de profesionales con capacidad productiva, emprendedores, creativos e innovadores en su accionar.

## Logotipo de la empresa



## Fotos



Brindando información Call center a los posibles estudiantes



Organizando los reportes de asistencia de las respectivas asignaturas



Ingreso de asistencias en el sistema de gestión académica, la cual es justificada por los estudiantes en una especie valorada



Escaneo de pólizas, seguros de los vehículos, cartas de autorización por parte de ATM, cédulas, nombramientos

Buenos días, mi nombre es Verónica Aguirre, pertenezco al equipo de la escuela de conducción Test Drive.

**Objetivo:** Conocer la falta de la descripción de los perfiles del puesto de admisión en la Escuela de conducción Test Drive

**Entrevista**

1	¿Considera usted que debe existir una descripción de perfiles de los puesto de admisión?						
2	¿En que consiste su puesto de trabajo?						
3	¿Por qué es importante tener una buena comunicación con los colaboradores?						
4	¿Existe comunicación afectiva y amigable en departamento que usted labora?						
5	¿Cómo describiría su jornada laboral?						
	Jornada completa		Medio tiempo		Jefe		
6	¿Qué preparación o experiencia es necesaria?						
7	¿Cuáles son las condiciones que usted establecería para el trabajo?						
8	¿Cuáles son las responsabilidades directas del trabajo?						
9	¿Cuáles son las posibles mejoras y como seguirlas?						
10	¿Qué otras aportaciones podría hacer para mejorar el trabajo?						

Buenos días, mi nombre es Verónica Aguirre, pertenezco al equipo de la escuela de conducción Test Drive.

**Objetivos:** Conocer las inquietudes de los colaboradores

Datos:

Hombre:

Mujer:

Marca 1 no está de acuerdo, 5 si está de acuerdo, n/a Ninguna de las anteriores

**Encuesta**

No.		1	2	3	4	5	NA
1	Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto de trabajo						
2	Se promueve el trabajo en equipo						
3	La comunicación que se maneja es la correcta						
4	El personal del Área Administrativa y del Área de Atención al usuario están capacitados						
5	Me parece que la forma de comunicación a través de email es mas efectiva						
6	El cargo que usted desempeña dentro de la empresa le ha permitido desarrollar sus habilidades						
7	Cuenta con los recursos para lograr un buen desempeño laboral						
8	Se gestiona de manera adecuada e inmediata en tiempo y forma las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios						
9	En la toma de decisiones se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias						
10	Existe un sistema de comunicación de doble vía						