



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora para el proceso de contratación del personal en la
empresa Automotores Latinoamericanos S.A. a partir del 2017

Autora:

Irene Anabel Espinoza Cantos

Tutor:

Ing. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador
2017



DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Papá José, mamá Teresa, hermana Merly y sobre todo a mi Tia Corina, ellos son mi vida y mi razón de ser.

Espinoza Cantos Irene Anabel



AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

También agradecida con mi tutor el Ing. Marlon López Perero que gracias a su orientación y control brindada durante diez semanas se ha culminado con éxito la tesis.

Espinoza Cantos Irene Anabel



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de contratación de personal de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **Irregular proceso de contratación de personal, genera escasa productividad de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2016.**El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:
Irene Anabel Espinoza Cantos

Tutor:
Ing. Com. Marlo López Mba.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Espinoza Cantos Irene Anabel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras para el proceso de contratación de personal de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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/autorizamos 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*.

Espinoza Cantos Irene Anabel

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0951541523

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

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

ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
TEMA.....	x
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
1. Planteamiento del problema.....	1
1.1 Ubicación del problema en un contexto	1
1.2 Situación conflicto	2
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.4 Formulación del problema	3
1.5 Evaluación del problema.....	3
1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.7.1 Objetivo General	4
1.7.2 Objetivos Específicos.....	4
1.8 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.....	5
2 Fundamentación teórica	7
2.1 Antecedentes históricos.....	7
2.2 Antecedentes referenciales	10
2.3 Fundamentación legal.....	18
2.4 Conceptualización de las variables.....	25
3 Diseño de la investigación.....	33

3.1	Tipos de investigación	33
3.2	La población y la muestra	35
3.2.1	Concepto de población.....	35
3.2.2	Concepto de muestra	37
3.2.3	Tipo de muestra	38
3.3	Técnicas e instrumentos	38
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
4.1	Análisis documental, cuadros y gráficos	42
	PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS	56
	Conclusiones	61
	Recomendaciones	61
	Bibliografía	62
	Anexos	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Estructura Organizativa	30
Gráfico 2	Colaboradores encuestados.....	42
Gráfico 3	Género de los colaboradores	43
Gráfico 4	Nivel académico de los encuestados	44
Gráfico 5	Tiempo de trabajo de los encuestados.....	45
Gráfico 6	Experiencia laboral de los encuestados de la empresa.....	46
Gráfico 7	Eficiente proceso de contratación de personal	47
Gráfico 8	Tipos de pruebas Psicotécnicas	48
Gráfico 9	Desempeño en la actualidad	49
Gráfico 10	Períodos de capacitación	50
Gráfico 11	Programas de capacitación	51
Gráfico 12	Ideas y soluciones para beneficio de la productividad	52
Gráfico 13	Sugerencias del personal operativo	53
Gráfico 14	Motivación para el personal de talleres	54
Gráfico 15	Razones de rotación de personal.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plantilla de colaboradores.....	31
Tabla 2 Clientes	32
Tabla 3 Proveedores.....	32
Tabla 4 Tabla comparativa de rotación de personal	33
Tabla 5 Población	35
Tabla 6 De muestreo	37
Tabla 7 Colaboradores encuestados	42
Tabla 8 Género de los colaboradores.....	43
Tabla 9 Nivel académico de los encuestados	44
Tabla 10 Tiempo de trabajo de los encuestados	45
Tabla 11 Experiencia laboral de los encuestados.....	46
Tabla 12 Eficiente proceso de contratación de personal	47
Tabla 13 Tipos de pruebas Psicotécnicas	48
Tabla 14 Desempeño en la actualidad.....	49
Tabla 15 Períodos de capacitación.....	50
Tabla 16 Programas de capacitación.....	51
Tabla 17 Ideas y soluciones para el beneficio de la productividad	52
Tabla 18 Sugerencias del personal operativo	53
Tabla 19 Motivación para el personal de talleres.....	54
Tabla 20 Razones de rotación de personal	55
Tabla 21 Propuesta de mejora.....	58



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

TEMA

**“Propuesta de mejora para el proceso de contratación del personal
en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. a partir del 2017”**

Autora: Espinoza Cantos Irene Anabel

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

RESUMEN

Automotores Latinoamericanos S.A, es una concesionaria Chevrolet, su matriz está en la ciudad de Guayaquil, el caso específico de la compañía, es la limitada contratación de personal por lo cual se debe realizar el aumento de colaboradores, ya que se necesita extender las ventas de las agencias de la avenida de las Américas, Durán y Quevedo con la finalidad de lograr un alto índice de productividad demostrando los resultados esperados por los ejecutivos que la conforman. Se realizara un marco metodológico donde se realiza el diseño y análisis de la investigación utilizando como herramienta la encuesta al personal que dará como resultado mejoras para el proceso de contratación de personal de dicha organización.

Empresa

Departamento

Recursos Humanos

Colaboradores



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

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

Tema

“Propuesta de mejora para el proceso de contratación del personal en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. a partir del 2017”

Autora: Espinoza Cantos Irene Anabel

Tutor: Ing.Com.Marlon López Perero Mba.

ABSTRACT

Latin-American autorails S.A, it is a concessionary Chevrolet, his counterfoil is in the city of Guayaquil, the specific case of the company, is the limited contracting of personnel for which it is necessary to realize the collaborators' increase, since it is necessary extend the sales of the agencies of the avenue of the Americas, Durán and Quevedo with the purpose of achieving a high index of productivity demonstrating the results waited by the executives who shape it. A methodological frame was realized where there is realized the design and analysis of the investigation using as tool the survey to the personnel that will give like proved you improve for the process of contracting personnel of the above mentioned organization.

Company

Department

Human Resources

Contributors

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

1.1 Ubicación del problema en un contexto

La administración de los recursos humanos es la ciencia que organiza el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, lo cual contribuye mejora las capacidades y habilidades de las personas para el trabajo (Chiavenato, 2009)

Actualmente las organizaciones se esfuerzan en realizar un eficiente proceso de contratación del personal, de tal manera que los requerimientos se vuelven más flexibles y más exigentes a la vez. En un mundo laboral tan competitivo como el de hoy, el ser eficaz en el puesto de trabajo no es un objetivo más sino un requerimiento indispensable para ingresar o continuar en la organización donde la competencia cada día es más fuerte. La verdadera importancia de los recursos humanos radica en la habilidad para responder de manera favorable a los objetivos que plantea toda empresa. (Chiavenato, 2009)

El proceso de contratación del personal de una empresa puede ocasionar disminución de la productividad sino se realiza una eficiente contratación de colaboradores. Es decir que como parte de esta problemática general al no conseguir el personal adecuado las ventas reducirán debido que el personal no está apto para realizar las funciones que se requieren y los problemas se incrementaran debido que los clientes presentaran un sin número de quejas, toda organización buscar tener un alto índice de

clientes satisfechos. Así mismo se necesitan colaboradores activos, que estén dispuestos y comprometidos en realizar sus actividades asignadas de tal manera que no den problemas en su lugar de trabajo, la competencia cada vez es más fuerte donde día a día se busca el mejoramiento continuo ante todo que los colaboradores estén dispuestos a los cambios que se deban establecer.

1.2 Situación conflicto

La empresa Automotores Latinoamericanos S.A se dedica a la venta de vehículos, repuestos de vehículos, talleres mecánicos, taller de pintura y accesorios. Autolasa fue creada a mediados de los años 80 con la visión de convertirse en concesionario Chevrolet.

Autolasa es concesionario Chevrolet en Guayaquil, Durán y Quevedo. El problema surge en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A porque existe:

- 1) Falta de personal
- 2) Retrasos en las entregas
- 3) Clientes insatisfechos
- 4) Ventas bajas

Se debe aumentar la contratación de colaboradores debido que esta empresa no solo se dedica a la venta de vehículos sino también brinda muchos otros servicios la cual se necesita tener personal con experiencia, suficiente y necesario para cubrir los diferentes puestos que se están presentando las vacantes en los locales de las Av. de las Américas, Durán y Quevedo, así mismo gestionan procesos con un alto nivel de desempeño para que aumenten las ventas de la misma forma que su

matriz que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en Av. Pedro Menéndez Gilbert y Plaza Dañín.

1.3 Delimitación del problema

Campo: Gestión de talento humano

Aspecto: Proceso de contratación del personal.

Área: Departamento de Talento Humano

Periodo: 2017

1.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el proceso de contratación de personal en la productividad de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017?

1.5 Evaluación del problema

Dentro de la evaluación del problema se analizan seis aspectos de los cuales son:

Delimitado: el problema es delimitado debido que el actual proceso de contratación de personal que se ejecuta en las diferentes áreas que existe en la empresa presenta deficiencia en la productividad a partir del periodo 2017.

Evidente: por tanto se puede evidenciar que la compañía centralmente en la contratación no es pertinente y equitativo en relación a los procesos administrativos.

Concreto: el trabajo es concreto porque se enfoca claramente en mejorar la situación actual sobre la contratación dentro de la empresa.

Claro: el trabajo es claro porque se indica que se desea mejorar la vigente dirección de contratación de la empresa.

Factible: es factible porque se puede solucionar con la aportación de los ejecutivos de la empresa.

Relevante: porque una apropiada contratación debe existir en la empresa, por ende tiene que ser pertinente ya que esto influye a la productividad de la misma.

1.6 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso de contratación

VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad

1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Objetivo General

Proponer mejoras para el proceso de contratación del personal en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A a partir del 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos.

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre el proceso de contratación del personal.

- Diagnosticar el proceso actual del proceso de contratación del personal y evaluar su efecto en la productividad.
- Proponer acciones de mejoras para el proceso de contratación del personal en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A.

1.8 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA.

El proceso de contratación es el paso clave de toda organización al momento de incorporar a las personas. Este trabajo de investigación es conveniente porque contribuye a incrementar y evolucionar las ventas al momento de brindar una buena atención y servicios que requieran los diferentes clientes que visitan los concesionarios una vez que se contratan más colaboradores. Esto con lleva a acrecentar el índice de productividad con la finalidad de obtener utilidades favorables demostrado con el eficiente trabajo que realiza el personal contratado.

Por tanto su relevancia social está en el beneficio de la familia de los colaboradores al momento que la organización hace una correcta incorporación de personal, obteniendo un alcance social competitivo al contar con personas experimentadas, eficientes y capaces de realizar sus actividades.

Por medio de este trabajo se realizará encuestas para ver si los colaboradores están satisfechos con el sueldo que se les ha establecido y dar constancia que el personal está en los puestos correcto de acuerdo al perfil solicitado al momento de realizar la contratación.

Tiene utilidad metodológica en mejora de acuerdo a guía, porque mediante la aplicación de la investigación descriptiva, explicativa y correlacional logra seleccionar las alternativas de solución, sobre todo este trabajo servirá como guía para quien ejecute con absoluta responsabilidad el proceso de contratación de la empresa, porque

constituirá fundamentos teóricos sobre el debido proceso que se deberá realizar.

Tiene aplicación práctica, porque se contribuirá resolver el actual problema que ha surgido en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A en el ámbito del proceso de contratación por motivo de no contar con suficiente personal que ayude al aumento de la productividad mejorando las ventas en las diferentes agencias.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2 Fundamentación teórica

2.1 Antecedentes históricos

Desde la antigüedad los procesos que se llevaban para contratar personal pasaron hacer las actividades más importantes la cual afrontan cualquier organización.

Durante la edad media el trabajo se caracterizó por adquirir un carácter prácticamente hereditario; la elección y las posibilidades de desempeño de una actividad determinada eran consideradas por la clase social. Así los oficios pasaban de manos de los padres a sus hijos. El trabajo artesanal fue una característica de su época. El español Juan Huarte; en el siglo XVI, en su libro Análisis de ingenios; valoraba que las personas se diferenciaban en inteligencia y habilidades especiales, y recomendaba que debiera trabajar por reconocer las inclinaciones especiales de cada persona con el fin de brindarle la educación necesaria de acuerdo a sus características.

A lo largo de las etapas históricas, el proceso de trabajo se caracterizó por su poca complicación desde el punto de vista tecnológico, y por cierto grado de independencia y ejecución de vista social. El progreso de la humanidad está estrechamente vinculado a los hallazgos científicos-técnicos.

La Revolución industrial inglesa de 1880, a partir de la invención de la máquina de vapor, dio un volteo total a la industria y a la agricultura, así como el progreso del transporte; estos aspectos levantaron los procesos productivos y transformaron la organización de trabajo, al promover una

mayor socialización de dichos procesos y ser inevitable agrupar gran cantidad de individuos.

La ampliación de la socialización y la consecuente complejidad social, económica y técnica trajeron consigo la necesidad de la nueva ciencia, la administración y la psicología. Apto a este periodo, surge el proceso de selección con carácter científico como un medio de conciliación en la relación hombre-trabajo.

Con el pasar del tiempo existen más acontecimientos históricos como se conoce acerca de la primera y segunda guerras mundiales, en los que la necesidad impulsa o facilita el desarrollo de determinadas esferas de conocimientos. En este caso las confrontaciones mundiales exigieron el reclutamiento de grandes grupos de personas en función de la guerra y la necesidad social abrió un espacio para el desarrollo de la psicología y en especial de la selección del personal.

En la ciudad de Barranquilla se considera en el argot popular que los procesos de contratación de personal se basan en las relaciones de amistad y recomendaciones que en los procesos establecidos en las diferentes empresas.

El liderazgo ejercido por el departamento de recursos humanos se ve influenciado por las decisiones de los dueños o gerentes, lo que con lleva la falta de transparencia en los procesos de contratación. Esta situación ha generado una cultura de inconformidad y desconfianza por parte de los aspirantes, quienes también al momento de participar en procesos de vinculación empiezan a buscar conocidos o alguna persona que los referencie o “apadrine”.

Con esta investigación se buscó contextualizar el concepto de “hombre”, en la forma como ha venido evolucionando en el mercado empresarial a medida que la gestión ha cambiado; y se concentró en los siguientes términos; personal, recurso humano, capital humano y talento humano. Teniendo en cuenta esta evolución, principalmente se analizara la

transparencia en los procesos de selección, la importancia de las personas, las cuales están presentes en cada una de las facetas de una empresa. El planteamiento, las funciones y los resultados dependen fundamentalmente de la disposición y trabajo que realicen los empleados; por tanto un directivo debe ser tanto actividad empresarial como de personas. Esto es lo que le falta a muchos directivos; tienen amplios conocimientos técnicos y de estrategia pero carecen de aptitudes para organizar y motivar a las personas.

Se conoce que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy exige el mercado pero también se sabe que el éxito de cualquier emprendimiento depende del talento humano, puesto que de él depende la obtención de objetivos organizacionales que conduzca al éxito de cualquier empresa.

En América Latina a finales del siglo XIX y comienzos del XX, las empresas del sector privado delegaron la función de seleccionar al personal a un oficinista, que al decir de algunos autores, fue el primer especialista de personal. Su labor se limitaba a supervisar y controlar un simple registro y nómina de personal. El primer departamento de personal instituido en Estados Unidos, su moderna concepción, surgió en 1912; posteriormente en 1915, se inició un programa a nivel universitario para gerentes y empleados.

El verdadero avance de la administración de personal echo raíces a partir de 1930, cuando surgió la moderna concepción de relaciones humanas y el desarrollo técnico de los principales procesos y elementos de la administración de personal; en ello nació el positivismo administrativo. Los países considerados como avanzados económica y socialmente han propiciado adecuados sistemas de personal, tanto en el sector privado como en el sector público; en cambio, en otros países menos avanzados han sucedido lo contrario: el inicio del desarrollo de las técnicas de personal aún se han producido, y prevalecen los métodos más arcaicos para el manejo de personal.

En Ecuador en la década del 50 comienza a surgir los negocios internacionales por lo tanto se comienza a calificar al recurso humano para la correspondiente contratación, en la actualidad la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. aplica preguntas de mucho contenido psicológico, de razonamiento y de perfiles para aquellas personas que buscan vacantes en la empresa antes mencionada.

2.2 Antecedentes referenciales

Para el desarrollo de la investigación se considera como base fundamental el planteamiento del problema, los términos que forman esta situación van a permitir al investigador a seleccionar autores actualizados para fundamentar teóricamente al tema objeto de estudio.

(Chiavenato, 2004) Afirma que:

“La evolución del proceso de contratación del personal ha sido trascendental debido a la globalización de los negocios, el progreso tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, surge una elocuente prueba de que la gran diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas proceden de las personas que trabajan en ella”

Irregular

El diccionario de la RAE define que la palabra irregular es “que esta fuera de regla”

A su vez también define a esta palabra “Que no observa siempre el mismo comportamiento, o no rinde del mismo modo”

Cuando se habla de irregular, entendemos que son errores o irregularidades en las diversas actividades que realiza el colaborador en la organización, es decir que no se están realizando con total normalidad, según lo planteado en los reglamentos de la misma.

Proceso

(Juran, 1996, pág. 242) Define qué; un proceso es “una serie sistemática de labores dirigidas a la consecución de un objetivo”

Proceso (Bravo Carrasco, 2011, pág. 17) “es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con la finalidad común; el proceso es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información”

La norma ISO 9001 define que “un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que, partiendo de uno más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado o salida)” (gestioncalidad.com, 2016, pág. 37)

Un proceso es una secuencia de pasos que se enfoca en lograr resultados específicos. Todo proceso tiene un propósito específico el cual debe estar alineado a la política y a los objetivos estratégicos de la organización y debe estar dirigido a cumplir los requerimientos de sus clientes tanto internos como externos, con el fin de crear un valor para los mismos a través de mantener y mejorar los estándares; dicha actividad representa su propia estructura y disciplina en la gestión de los mismos.

Contratación

(Alfaro Castellanos, 2012, pág. 92) Manifiesta que; “el contrato laboral ayuda a determinar los límites, las funciones, las prestaciones, el sueldo, los derechos y las obligaciones del empleado. En la contratación es importante cuidar los requisitos legales fijados por las distintas autoridades, tanto laborales como fiscales”

(Mejia, Balkin, & Cardy, 2008, pág. 223) Plantean que este proceso da; “una vez que la empresa ha determinado sus necesidades de personal es decir tiene que contratar a los mejores empleados para ocupar los puestos disponibles.”

El proceso de contratación se compone de tres elementos:

Reclutamiento, selección y socialización.

El reclutamiento, es el proceso por el que se compone un grupo de candidatos para un determinado puesto.

La selección, es el proceso por el que se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a cada uno de los candidatos a un puesto.

La socialización, implica orientar a los nuevos empleados en la organización y en las nuevas unidades en las que trabajarían.

(García Solarte, 2009) Define la contratación es el proceso mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio, bajo dependencia o subordinación, y recibiendo el pago de una remuneración.

La contratación se trata de la concreción de un contrato que se da al momento de que se decide incorporar al personal en la organización, llegando a un acuerdo entre las partes intervinientes es decir el empleador se compromete a pagar y el trabajador a realizar dichas actividades de acuerdo al puesto o funciones asignadas.

(Chiavenato, 2007) Sostiene que;

“la administración es un proceso que consiste en dirigir los esfuerzos de las personas, motivarlas, controlar las acciones y modificar su comportamiento para atender a las necesidades de la organización”

En la actualidad las técnicas de selección de personal deben ser más subjetivas y más afinadas; determinando los requerimientos de los recursos humanos acrecentando las fuentes que sean efectivas que permitan llegar a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como la aptitud para el trabajo, utilizando una serie de técnicas como la entrevista, las pruebas psicométrías y los exámenes médicos, etc.

Una persona adecuada es por lo general la que tiene experiencia, actitud y capacitación profesional para cada puesto en particular, por lo cual se busca un empleado honesto con conducta ética.

La evolución de la gestión de recursos humanos (GRH), ha tenido un desarrollo a la par que la historia de la humanidad y de la administración, y los factores que han influido para ello son: los avances tecnológicos, los cambios legislativos, los movimientos sindicales así como la complejidad de los mercados (Liquidano Rodriguez, 2012, pág. 22)

Según (Mejia, Balkin, & Cardy, 2008) hacen referencia al término de los Recursos Humanos (RRHH) y dicen que se ha ido aceptando de forma general durante la última década porque expresa la creencia de que los trabajadores constituyen un recurso valioso y, a veces, irremplazable. La gestión eficaz de los RRHH es uno de los elementos esenciales del trabajo de cualquier directivo.

Según (Santos, 2010) la selección del personal es un proceso que es realizado mediante concepciones, consecuente con la dirección

estratégica de la organización y la políticas de GRH derivadas con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta y específica.

Al mismo tiempo los avances tecnológicos continuaran desplazando el empleo de algunas ocupaciones hacia otras mientras contribuyen a un aumento gradual en la productividad. (Dessler & Alvarado, 1996,)

La tecnología es un factor significativo pero no el más importante. Para incrementar la productividad, hay que apropiarse del comportamiento de los individuos a la tecnología e interrelacionarlos, para que el recurso humano se constituya en el principal factor que determine si hay crecimiento o estancamiento.

El Proceso de Selección de Personal del futuro debe considerar el entorno que sitúa a las organizaciones lo que implica las tendencias mundiales, su impacto en los diferentes tipos de organizaciones y efecto en el proceso de selección de personal. Las perspectivas futuras de la actividad laboral enfatizan la vigencia del lado humano en las organizaciones, por tanto, se formulan algunos planteamientos referidos a la función de seleccionar personal, repensándola como un proceso de doble vía que implica el desempeño de roles de asesoramiento y orientación, demandantes de responsabilidades concretas del seleccionador hacia sus clientes.

En la actualidad las organizaciones amplían su visión y su actuación estratégica. Cualquier proceso productivo sólo es posible con la participación conjunta de diversos grupos de interés y cada uno de ellos aporta algún recurso es decir que las personas son las asociadas de la organización.

“Recursos humanos es el elemento clave para lograr los objetivos de cualquier organización. El personal debe ser seleccionado con base en

las cualidades y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente” (Munch Galindo, 2010, pág. 28)

(Dessler & Alvarado, 1996, pág. 53) Define al reclutamiento como; “una actividad importante, debida a cuanto mayor sea el número de aspirantes, más selectiva puede ser la contratación y es un área en la que es esencial la cooperación entre líneas y cuerpo administrativo”.

Dentro de las fuentes de reclutamiento (Munch Galindo, 2010) afirma que existen dos:

Interna: Son los empleados actuales que pueden ser promovidos o transferidos a una área superior o del mismo nivel dentro de la organización.

Externa: Diversos medios de los que se puede obtener mano de obra del exterior ya sea mediante periódicos y recomendaciones.

Selección:

Proceso que alterna no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar.

Contratación: es formalizar con estima a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como de la empresa.

Inducción: es notificar al personal respecto a todos los nuevos elementos, constituyendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y

a la organización. En el cual el nuevo trabajador debe conocer todo lo relacionado con la empresa.

Según (Nuñez, 2008) el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son numerosas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se asemejan como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados.

Según (economipedia.com) la productividad es una disposición económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un tiempo determinado.

(Chiavenato, 2007, pág. 297) Considera que “la productividad es efecto (y no causa) de la administración de varios recursos. La productividad es la correlación medible que existe entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción”.

El aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo.

Para una empresa, una industria o un país, la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico. Un análisis de lo más productivo supone:

Ahorro de costes: al aprobar deshacerse de aquello que es innecesario para la consecución de los objetivos.

Ahorro de tiempo: debido a que accede realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo “ahorrado” a seguir creciendo a través de otras tareas.

Tipos de productividad

Según los factores que tengamos en cuenta, se puede clasificar en los siguientes tipos:

Productividad laboral: Se relaciona la producción alcanzada y la cantidad de trabajo empleada.

Productividad total de los factores: Se relaciona la producción conseguida con la suma de todos los factores que interceden en la producción (trabajo, capital, tierra).

Productividad marginal: Es la producción añadida que se consigue con la una unidad adicional de un factor de producción, conservando el resto constantes. Aquí entra en escena la ley de rendimientos decrecientes, que afirma que en cualquier proceso productivo, añadir más unidades de un factor productivo, manteniendo el resto constantes, dará progresivamente menores incrementos en la producción por unidad.

Para (Felix E), la gestión de la productividad depende de identificar a las personas como la clave de la productividad. Considera a la remuneración como el basamento-aunque no todo el edificio de gestión de la productividad, los trabajadores deben señalar que su paga es adecuada, pero logrado esto, la remuneración pierde su eficacia motivadora y las consideraciones no monetarias se vuelven más importantes.

La tecnología es un factor significativo pero no el más importante. Para incrementar la productividad, hay que adaptar el comportamiento de los individuos a la tecnología e interrelacionarlos, para que el recurso humano

se constituya en el principal factor que determine si hay crecimiento o estancamiento.

2.3 Fundamentación legal

En la República del Ecuador las normas que rigen el proceso de contratación para los empleados están siendo regulados por diferentes ministerios de estados las cuales para mejorar las situaciones relacionadas al adecuado proceso de contratación existes leyes para estas funciones las cuales son:

Constitución de la república del ecuador 2008

En el capítulo sexto del trabajo y la producción de la sección primera Formas de organización de la producción y su gestión en el Art. 320.- nos aclara que las diversas organizaciones estimulara una gestión para la participación de todos a su vez transparente y eficiente con una correcta comunicación dentro de la organización midiendo la valoración del trabajo y la eficiencia de los trabajadores.

Código de trabajo

Según el artículo uno los preceptos de este código regularizan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se emplean a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

El artículo dos nos indica que el trabajo es un deber y derecho social.

En el artículo tres indica que el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Es decir que a todo trabajador se debe remunerar.

Según el artículo treinta y seis menciona que pueden ser representantes de los empleadores los directores, gerentes, administradores, capitanes de barco, y en general, también a su vez las personas que a nombre de sus principales ejercen funciones de dirección y administración aun sin tener un poder escrito y suficiente según el derecho común.

El artículo cuarenta y dos nos indica las respectivas obligaciones del empleador:

- El empleador debe pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- Deberá Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
- Debe indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el artículo treinta y ocho de este Código;
- Respetar las asociaciones de trabajadores;
- Deberá sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
- El empleador debe tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
- También debe conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

- El tiempo de servicio; la clase o clases de trabajo; y, los salarios o sueldos percibidos;
- Estará dispuesto a atender las reclamaciones de los trabajadores;
- Ser justo y pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
- Debe entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

- Deberá acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;
- De tal manera debe suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;
- En todo caso debe conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;
- Debe inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;
- Por otra parte las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- A su vez el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley.

En el artículo cuarenta y cinco se conocen las obligaciones del trabajador:

- 1) Debe ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos,
- 2) Se debe restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de la mala calidad o defectuosa construcción:
- 3) Deberá observar buena conducta durante el trabajo;
- 4) A su vez debe cumplir con las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- 5) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- 6) Al mismo tiempo comunicar a su empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- 7) Además debe guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón de trabajo que ejecuta;
- 8) Del mismo modo tiene que sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, las demás establecidas en este Código.

En el artículo cuarenta y seis se señalan las diversas prohibiciones que se plantean al trabajador:

- 1) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o las de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- 2) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin el permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

- 3) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- 4) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- 5) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- 6) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- 7) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- 8) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga.
- 9) Abandonar el trabajo sin causa legal.

En este artículo cuarenta y siete menciona que la jornada máxima de trabajo de todo trabajador será ocho horas diarias, que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en lo contrario.

Así mismo en el artículo cuarenta y nueve señala que la jornada nocturna, se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

De tal manera en el artículo cincuenta se conoce el límite las jornadas de trabajo obligatorio y no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

También en el artículo cincuenta y uno ha establecido la duración del descanso de que trata el artículo anterior por tanto lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

Al igual que en el artículo cincuenta y tres indica que el descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración

íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria.

Por otra parte en el artículo cincuenta y cuatro menciona si 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, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco jornadas.

A su vez en el artículo cincuenta y siete nos indica que la jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias. En caso de trabajo suplementario, las partes de cada jornada no excederán de cinco horas.

Sin embargo en el artículo cincuenta y nueve nos dice si el trabajador, sin justa causa, dejare de laborar las ocho horas de la jornada ordinaria, perderá la parte proporcional de la remuneración. En caso de labores urgentes paralizadas por culpa del trabajador, el empleador tendrá derecho a que le indemnice el perjuicio ocasionado. Corresponde al empleador probar la culpa del trabajador.

Respecto al artículo sesenta constituye cuando por causas accidentales o imprevistas, fuerza mayor u otro motivo ajeno a la voluntad de empleadores y trabajadores se interrumpiere el trabajo, el empleador abonará la remuneración, sin perjuicio de las reglas siguientes:

Por tanto el empleador tendrá derecho a recuperar el tiempo perdido aumentando hasta por tres horas las jornadas de los días subsiguientes, sin estar obligado al pago del recargo; Si el empleador tuviere a los trabajadores en el establecimiento o fábrica hasta que se renueven las labores, perderá el derecho a la recuperación del tiempo perdido, a menos que pague el recargo sobre la remuneración correspondiente a las

horas suplementarias de conformidad con lo prescrito en el artículo cincuenta y cinco, reglas dos y tres de este Código;

Según el artículo sesenta y dos plantea que en los días y horas de descanso obligatorio el empleador no podrá exigir al trabajador labor alguna, ni aun por concepto de trabajo a destajo, exceptuándose los casos contemplados en el artículo cincuenta y dos de este Código.

En este artículo sesenta y tres se da a conocer, en todo establecimiento de trabajo se exhibirá en lugar visible el horario de labor para los trabajadores, así como el de los servicios de turno por grupos cuando la clase de labor requiera esta forma. A su vez Las alteraciones de horario a que dar margen la interrupción y recuperación del trabajo serán publicadas en la misma forma.

Como también el trabajador tendrá derecho a conocer desde la víspera las horas fijas en que comenzará y terminará su turno, cuando se trate de servicios por reemplazos en una labor continua, quedándole también el derecho de exigir remuneración por las horas de espera, en caso de omitirse dichos avisos.

En el artículo sesenta y cuatro indica, sobre el reglamento interno que maneja la empresa, para que pueda ser conocido por los trabajadores. Dicho reglamento podrá ser revisado y modificado por la aludida autoridad, por causas motivadas, en todo caso, siempre que lo soliciten más del cincuenta por ciento de los trabajadores de la misma empresa.

Plan nacional para el buen vivir 2017 – 2021

El Plan Nacional para el Buen Vivir contempla 3 ejes principales, cada uno con tres objetivos impulsando el desarrollo del país hacia el buen vivir.

En el eje 1 se considera los derechos para todos durante toda la vida tomando principalmente:

Garantizar una vida digna con iguales circunstancias para todas las personas. Garantizar una vida digna al momento que se contrata al personal, dándole oportunidades que ayude en la superación y mejorar la calidad de vida.

Dentro del eje 2 se basa en la economía al servicio de la sociedad con el siguiente objetivo:

Impulsar la productividad y competitividad para el incremento económico sustentable. Impulsar a los empleados a desarrollar un buen trabajo para mejorar la productividad de la empresa con el fin de obtener un alto nivel competitivo y crecimiento económico sustentable.

Finalmente en el eje 3 se habla sobre la importancia que existe entre más sociedad, mejor estado, considerando este objetivo:

Originar la transparencia y corresponsabilidad para una nueva ética social. Los empleadores están obligados a realizar un trabajo transparente en cada cargo, a su vez sus colaboradores aportaran con total corresponsabilidad en la ejecución de las actividades que se les asignan contribuyendo a la ética social.

2.4 Conceptualización de las variables

Variable independiente: Proceso de contratación de personal

El proceso de contratación es aquella serie de interacciones entre la empresa y los postulantes a ocupar un puesto de trabajo, hasta llegar a la ejecución del contrato. Esta actividad es una de las más complicadas e importantes ya que la empresa depende del factor humano con la finalidad de contratar personal adecuado para el vital funcionamiento de la empresa.

Variable dependiente: Productividad

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para dicha producción; la productividad empresarial es el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa teniendo en cuenta los recursos que se invierten obteniendo los resultados del mismo.

Conceptualizaciones

Organizar: Es la agrupación de acciones necesarias para alcanzar los objetivos, es decir asignar cada grupo con la autoridad necesaria para que se lleve a cabo la realización de los trabajos.

Fundamentar: Establecer la razón o fundamento de una cosa. A su vez fundamenta su decisión en las fichas citadas; partir de una serie de principios iniciales para elaborar, establecer o crear algo.

Diagnosticar: Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza.

Globalización: Proceso por el que las economías y mercados, con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, adquieren una dimensión mundial, de modo que dependen cada vez más de los mercados externos y menos de la acción reguladora de los gobiernos.

Capacitación: Es un proceso a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencia en función de objetivos definidos.

Técnicas de selección de personal: Son los medios empleados para buscar información sobre el candidato y sus características personales.

Proceso productivo: Es la transformación de factores productivos en bienes o servicios.

Dirección: Es un elemento de la administración en la que se logra la realización efectiva de lo planeado por medio de la autoridad administradora, ejercida en base a decisiones necesarias y vigila de manera sincronizada que se cumplan las ordenes emitidas.

Administración de personal: Función que realiza un gerente basándose a los procesos administrativos de dicha organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

- **Nombre completo de la empresa:**

La empresa Automotores Latinoamericanos S.A “Autolasa” fue fundada a mediados de los años ochenta con la visión de convertirse en un concesionario Chevrolet.

Desde sus inicios se forma como una empresa dinámica, que por más de treinta años ha superado desastres naturales, devaluaciones, guerras, crisis financiera nacional, el cambio de moneda en el año 1999 entrando a un proceso de dolarización entre otros inconvenientes que afectaron a muchas empresas. A pesar de esos retos, alcanza mantener a través del tiempo un criterio firme sobre su responsabilidad a sus acreedores y con la marca Chevrolet.

En agosto del 2009 ingresa a la bolsa de valores, logrando una de las altas calificaciones del riesgo automotriz AA+. Es una empresa reglamentada por varias entidades de control quienes afirman que su desempeño sea el mejor para beneficio de sus inversionista y colaboradores.

- **Objeto social**

Venta de automóviles, repuestos de automóviles, talleres automáticos, taller de pintura y accesorios.

- **Misión**

Obtener calidad y servicio integral a través de la segmentación del mercado por producto, lo cual nos permite generar identidad,

confiabilidad, autonomía e incremento en todos nuestros negocios ofreciendo la mejor opción al cliente y contando para ello: Personal preparado y comprometido.

Responsabilidad social, legal y ambiental. Apoyo permanente a los directivos.

- **Visión**

Automotores Latinoamericanos S.A con el esfuerzo de todos sus proveedores, socios, colaboradores y accionistas, generará clientes fieles en el servicio de pre y post-venta, ejecutando para ello un desarrollo permanente de productos y servicios, efecto de un trabajo constante de las necesidades del cliente.

- Estructura Organizativa

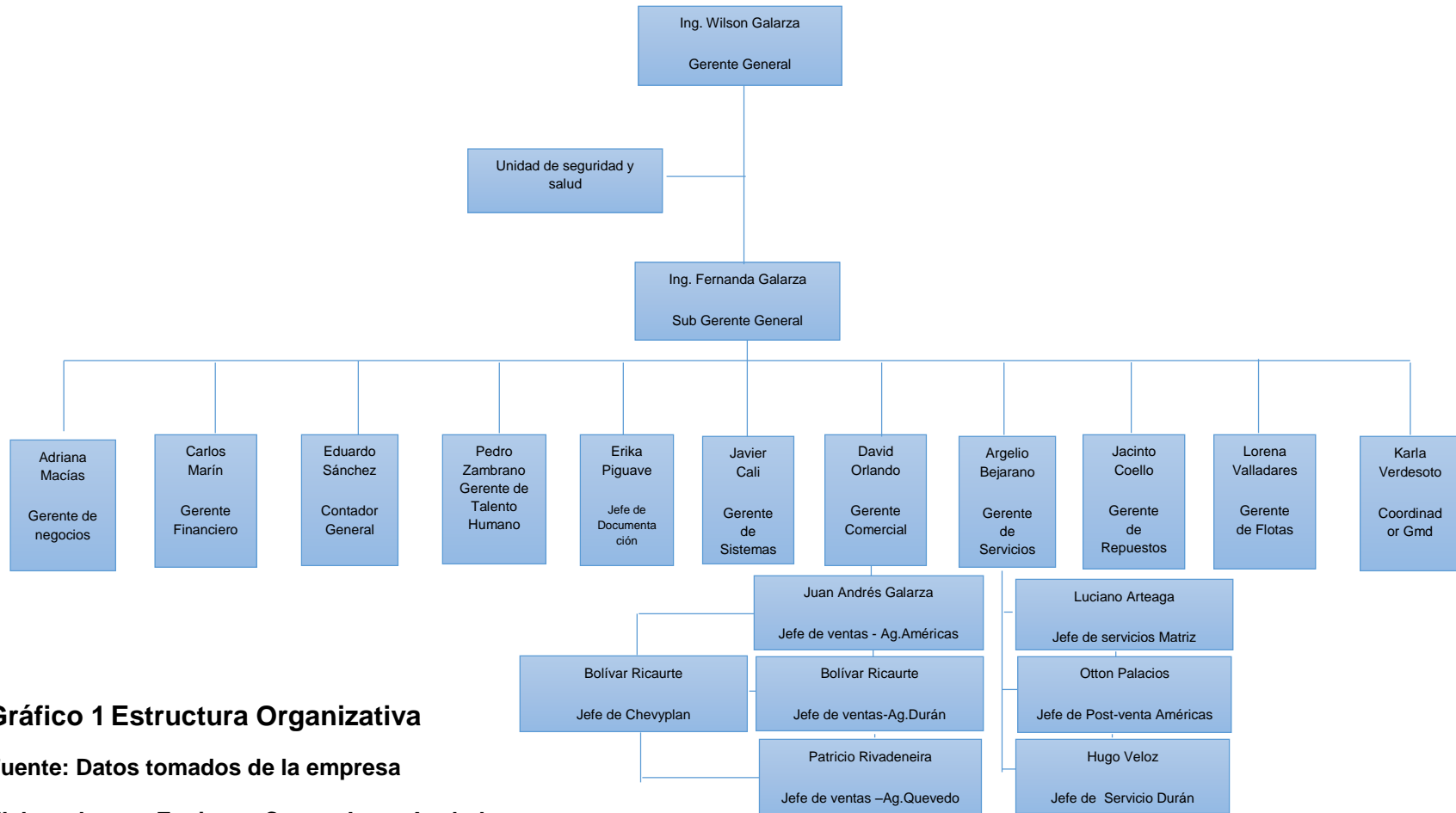


Gráfico 1 Estructura Organizativa

Fuente: Datos tomados de la empresa

Elaborado por: Espinoza Cantos Irene Anabel

Tabla 1 Plantilla de colaboradores

Departamentos	Nº Trabajadores
Gerencia	7
Auditoria	8
Talento Humano	4
Contabilidad	6
Compras	2
Documentación	5
Caja	9
Pagaduría	4
Recepción	5
Seguridad Industrial	1
Cobranzas	2
Créditos	4
Chevyplan	9
Garantía	2
Marketing	2
Asesores de servicio	8
Departamento médico	1
Mensajeros	9
Móvil	7
Accesorios	8
Repuestos	17
Mantenimiento	11
Lavadora	15

Electricista	1
Pintor	1
Ventas	30
Talleres	65
Taller de Colisiones	15
Flota Taller	30
Call Center	9
Facturadoras	3
Total	300

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 2 Clientes

CLIENTES
ATM
CTE
CNEL EP
POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 3 Proveedores

Proveedores	Teléfono	Dirección	Correo
CECUAMAQ C.A	0422895 65	Ag.Américas160 2 y Av.C.L.Plaza Dañín	jtrejo@cecuamaq.com
BALAIKA S.A	0460288 72	Cdla. Miraflores Av. Central #102 t calle	ventas3@balaika.net

		primera	
CONAUTO C.A	3711250	Av. Juan Tanca Marengo 1.8 s/n y Av. José Santiago	mquimi@conauto.com .ec
SURTIOFFICE S.A.	2103880	La Garzota Av. Guillermo Pareja Rolando solar 6	ventas@surtioffice.com

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 4 Tabla comparativa de rotación de personal

Rotación de personal			
Años	Empleados Ingresados	Empleados Liquidados	Porcentajes
2014	50	20	40%
2015	40	17	43%
2016	60	30	50%

Fuente: Elaborada por la autora

3 Diseño de la investigación

3.1 Tipos de investigación

El estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance, descriptivo, explicativo y correlacional (Sampieri R. , 2016)

Para el desarrollo de la siguiente investigación vamos a desarrollar el método empírico de investigación que este nos permite aplicar la observación descriptiva, explicativa y correlacional. Se desarrollara una

investigación de campo que nos permita recopilar información primaria fidedigna que garantice la investigación, se diseñara una encuesta. Desarrollaremos la técnica de la encuesta y la entrevista, una vez levantada esta información primaria procederemos a la tabulación para analizar e interpretar los resultados, se aplicara una tabla Excel para obtener tablas y gráficos, resultado de la tabulación, y aplicaremos la técnica 5w+2H para desarrollar un plan de acciones concreta.

Descriptiva: según (Arias , 2013) la investigación descriptiva consiste en la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los efectos de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p, 24)

Esta investigación es descriptiva porque se determina las causas y los efectos que llevan a mejorar el proceso de contratación porque es fundamental para aumentar la productividad en la organización debida que si se incorpora personal eficiente los resultados favorables porque tendremos clientes satisfechos por la buena atención y servicios que se les brinda.

Explicativas: Son aquellos trabajos donde nuestra preocupación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos. Su objetivo, por lo tanto, es conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen (Sabino, 1992)

Es explicativa ya que mediante esta investigación serán fundamentadas las causas y los efectos que se han presentado debido a la falta de personal que no es suficiente para atender a toda la demanda, ya que se necesita aumentar personal para los diferentes concesionarios y así poder disminuir quejas de clientes, retrasos en las entregas, sobre todo obtener personal idóneo en las áreas solicitantes.

Correlacional: Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Sampieri H. , 2011)

Es correlacional dicha investigación porque se especificaran las relaciones de las variables, es decir, se miden primero las variables y luego, mediante pruebas correlacionales y aplicación de métodos estadísticos, se estima la correlación.

3.2 La población y la muestra

3.2.1 Concepto de población

Es un conjunto de elementos que tienen una característica, por lo cual en el paso investigativo la población pertenece al conjunto de referencia sobre el cual se va a desarrollar la investigación o estudio. Por lo tanto cuando hablamos de población debemos saber que se trata de un concepto que puede ser estudiado desde muchos puntos de vistas, diseñados para muchas disciplinas.

Tabla 5 Población

Departamentos	Nº Trabajadores
Gerencia	7
Auditoria	8
Talento Humano	4
Contabilidad	6
Compras	2
Documentación	5

Caja	9
Pagaduría	4
Recepción	5
Seguridad Industrial	1
Cobranzas	2
Créditos	4
Chevyplan	9
Garantía	2
Marketing	2
Asesores de servicio	8
Departamento médico	1
Mensajeros	9
Móvil	7
Accesorios	8
Repuestos	17
Mantenimiento	11
Lavadora	15
Electricista	1
Pintor	1
Ventas	30
Talleres	65

Taller de Colisiones	15
Flota Taller	30
Call Center	9
Facturadoras	3
Total	300

Fuente: Elaborado por la autora

3.2.2 Concepto de muestra

Es un subconjunto de la población en que se llevara a cabo la investigación, y se considera como la parte representativa de un fenómeno, producto o actividad del total de una población porque sirve como demostración de un tipo de evento, calidad o estandarización de las diferentes acciones que se pueden desarrollar.

Tabla 6 De muestreo

Departamentos	N° de Trabajadores
Gerentes	3
Talleres	20
Taller colisiones	2
Flota Taller	10
Total de muestra	35

Fuente: Elaborado por la autora

Para poder desarrollar el estudio u objeto de investigación determinamos la población muestral mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que este nos permite determinar el número de encuestado al azar no aplicando formula.

La muestra estará conformada por 35 integrantes, por lo cual para el estudio de investigación se realizara 3 entrevistas a los gerentes departamentales y a su vez se harán 32 encuestas al personal de talleres de la empresa.

3.2.3 Tipo de muestra

Muestra probabilística

- **Muestra aleatoria simple:** se refiere si cada uno de los integrantes de una población, posee las mismas posibilidades de ser elegido.
- **Muestra aleatoria estratificada:** Es donde se elige puntualmente a los partícipes del estudio, según datos en frecuente.
- **Muestra por racimos o áreas:** Se divide a la población en grupos por áreas y se escoge a quienes se indagaran.

Muestra no probabilística

- **Muestra no probabilística por conveniencia:** El investigador elige a los integrantes de la población para que sea más factible conseguir la información que se solicita.
- **Muestra de juicio:** El indagador recurre a su juicio para seleccionar a los partícipes.
- **Muestra por cuotas:** El entrevistador sitúa y entrevista a un grupo predeterminado de personas en cada área.

3.3 Técnicas e instrumentos

Encuesta: Es un método de elección de información en donde se indaga de forma verbal o escrita a un conjunto de personas con la finalidad de adquirir información necesaria para la investigación.

Entrevista: Es un intercambio de opiniones, durante un diálogo que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el destinado para preguntar.

Observación: Es una habilidad de recogida de la información que está en analizar, almacenar y comprender las acciones, conductas y hechos de los individuos u objetos, tal como las efectúan normalmente.

Formato de la encuesta

Objetivo de la encuesta.- Mejoras para el proceso de contratación de personal en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. de la ciudad de Guayaquil, Seleccione la respuesta según su criterio:

Datos Generales de la encuesta

N°1 de 32

Colaboradores

Género

Talleres

Masculinos

Taller Colisiones

Femenino

Flota taller

Nivel Académico

Tiempo de trabajo

Básico

1 a 5 años

Medio

6 a 11 años

Superior

11 a 16 años

16 y más



Encuesta

1¿Antes de pertenecer a Automotores Latinoamericanos S.A, usted ha laborado en otra empresa?

Si () No ()

2¿Considera usted que la empresa Automotores Latinoamericanos S.A realiza un eficiente proceso de contratación de personal?

Muy adecuado () Adecuado () Muy inadecuado ()
Inadecuado () Ni adecuado, ni inadecuado ()

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

Ninguna () Psicológicas () De conocimiento ()

4¿Cómo es su desempeño en la empresa actualmente?

Excelente () Bueno () Regular ()

5¿La empresa Automotores Latinoamericanos S.A. cada que tiempo capacita al personal de talleres?

3meses () 6meses () 9meses () 12meses ()

6¿Cree usted que los programas de capacitación que realiza la empresa son pertinentes?

Definitivamente si () Probablemente no () Indeciso ()

Probablemente si () Definitivamente No ()

7 ¿Aportas con ideas y soluciones que beneficien la productividad de la empresa?

Frecuente () Poco frecuente () Nada ()

8 ¿Se aplican las sugerencias del personal operativo?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces ()

Muy pocas veces () Nunca ()

9 ¿La empresa Autolasa aplica una tabla de motivación para el personal de talleres?

Muy frecuente () Frecuente () Ocasionalmente ()

Raramente () Nunca ()

10 ¿Por cuáles de las siguientes razones cree usted que el personal rota en Autolasa?

Maltrato () Bajos salarios () Inadecuado ambiente laboral ()

No hay motivación a la productividad ()

CAPITULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este presente capitulo se analizará e interpretaran por medio un análisis crítico los resultados logrados de las encuestas realizadas a los colaboradores de las áreas de Taller, Flota Taller y Taller Colisiones.

4.1 Análisis documental, cuadros y gráficos

Datos Generales de la Encuesta

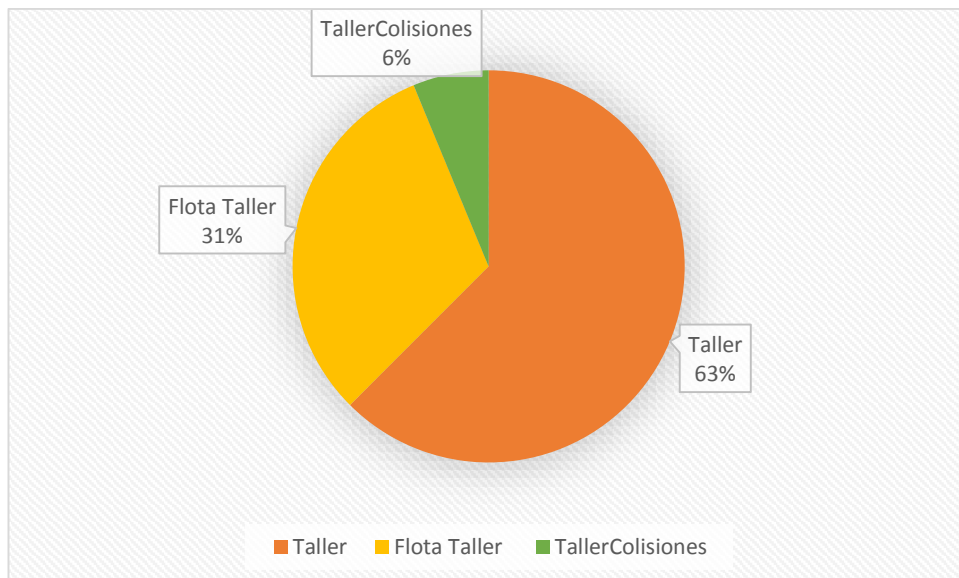
Datos personales

Tabla 7 Colaboradores encuestados

Taller	20	63%
Flota Taller	10	31%
Taller Colisiones	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 2 Colaboradores encuestados



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a los colaboradores encuestados obtenemos un 63% que son personal de Taller, un 31 % de Flota taller y un 6% de Taller Colisiones.

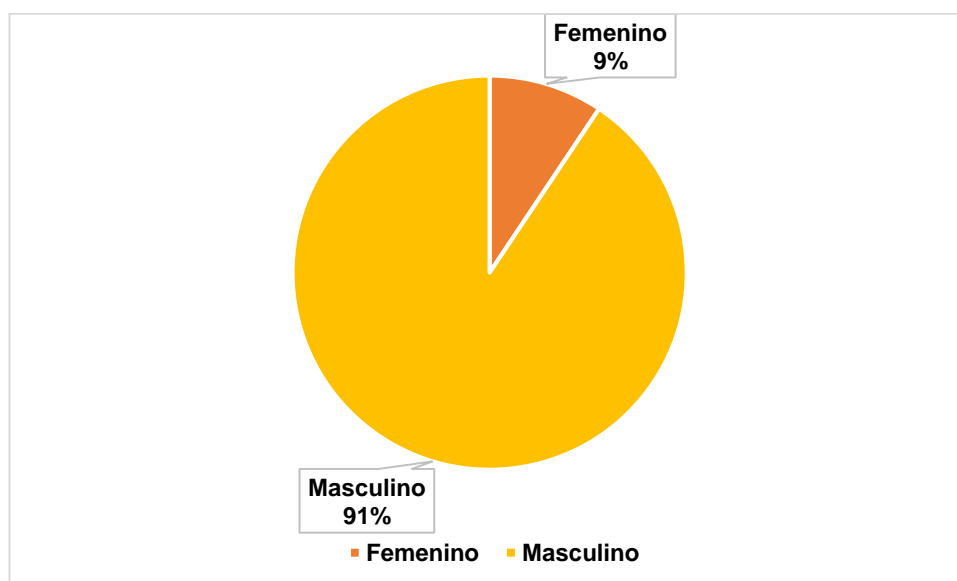
Interpretación.- Esto quiere decir que en el área de Taller es donde se encuentran un alto número de colaboradores.

Tabla 8 Género de los colaboradores

Género	Femenino	3	9%
	Masculino	29	91%
	Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 3 Género de los colaboradores



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al género de los encuestados obtenemos un 91% de colaboradores masculinos y un 9% de colaboradoras femeninas.

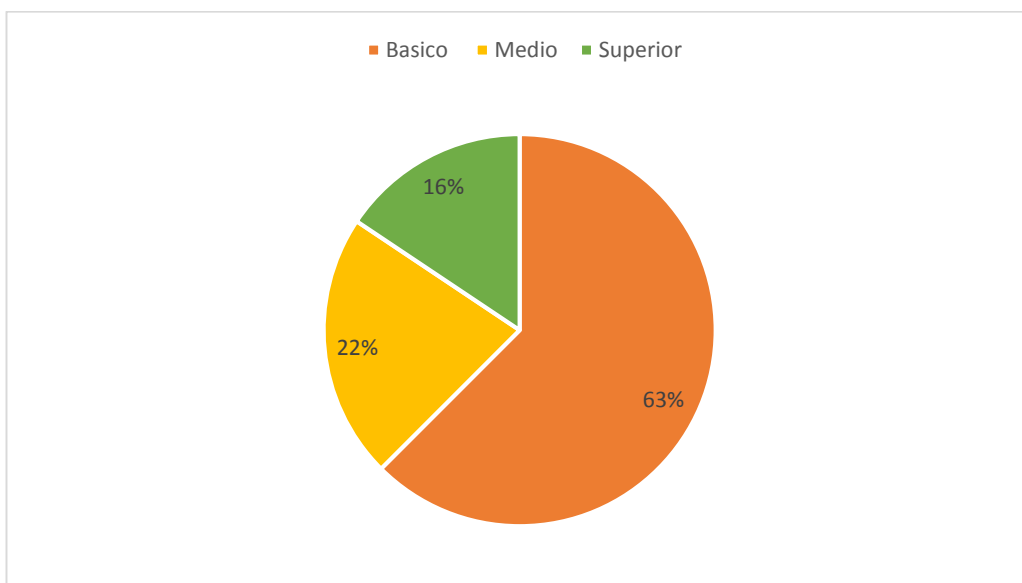
Interpretación.- Esto quiere decir que en las diferentes áreas de talleres que hay en la empresa, están conformados por una gran cantidad de colaboradores masculinos.

Tabla 9 Nivel académico de los encuestados

Nivel Académico	Básico	20	63%
	Medio	7	22%
	Superior	5	16%
	Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 4 Nivel académico de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al nivel académico de los encuestados obtenemos un 63% en nivel básico, un 22% en nivel medio y un 16% en nivel superior.

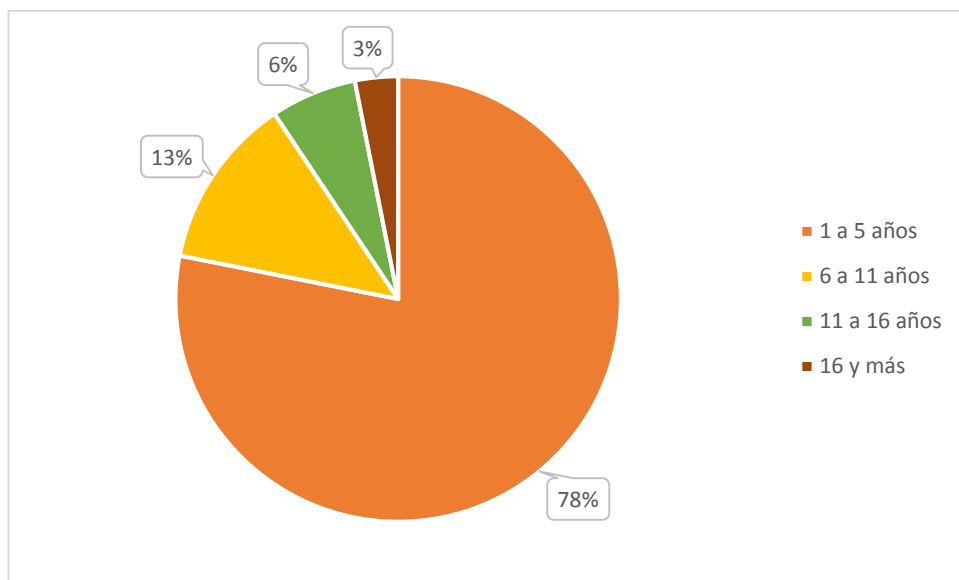
Interpretación.- Esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores poseen un nivel académico básico por lo cual deben mejorar su nivel de preparación.

Tabla 10 Tiempo de trabajo de los encuestados

Tiempo de trabajo	1 a 5 años	25	78%
	6 a 11 años	4	13%
	11 a 16 años	2	6%
	16 y más	1	3%
	Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 5 Tiempo de trabajo de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al tiempo de trabajo de los encuestados obtenemos un 78% de 1 a 5 años, un 13% de 6 a 11 años, otro 6% de 11 a 16 años y finalmente un 3% de 16 y más.

Interpretación.- Esto quiere decir que la mayor parte de los encuestado su tiempo laboral en la empresa es solo de 1 a 5 años.

Preguntas

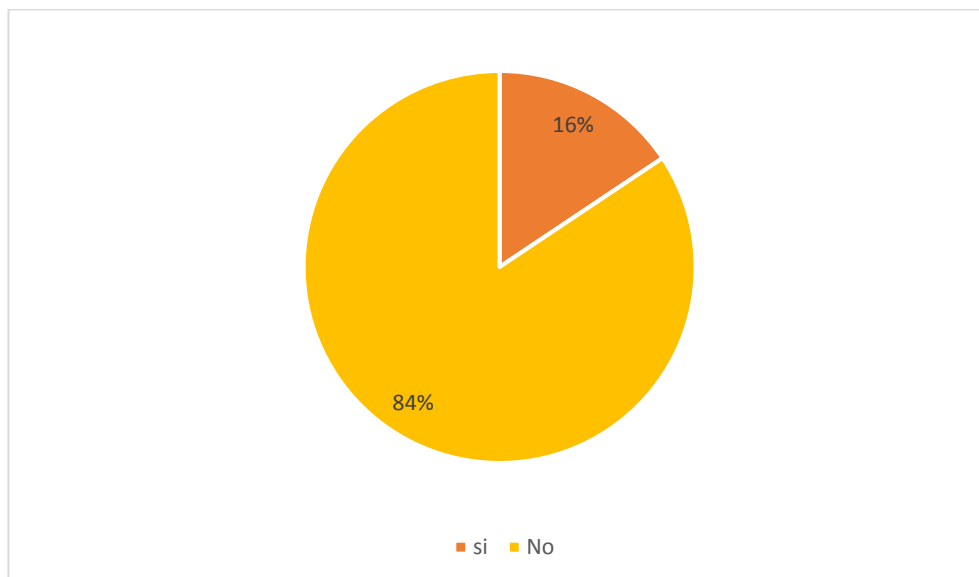
1 ¿Antes de permanecer a Automotores Latinoamericanos S.A, usted ha laborado en otra empresa?

Tabla 11 Experiencia laboral de los encuestados

Si	5	16%
No	27	84%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 6 Experiencia laboral de los encuestados de la empresa



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a la experiencia laboral de los encuestados obtenemos un 84% que no tienen experiencia en otras empresas y un 16% que si poseen experiencia laboral.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa posee un alto índice de colaboradores que no han tenido experiencia laboral en otras empresas u organizaciones.

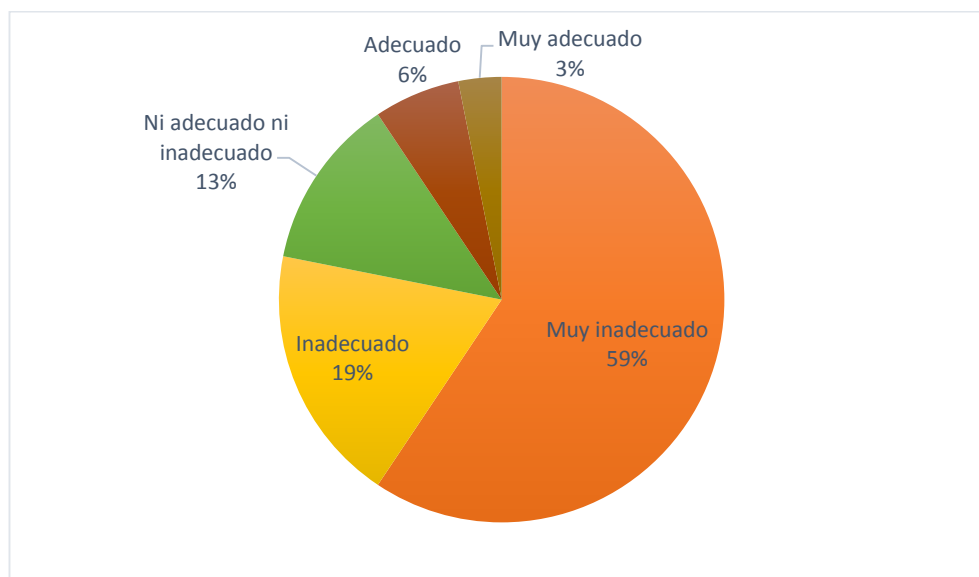
2¿Considera usted que la empresa Automotores Latinoamericanos S.A, realiza un eficiente proceso de contratación de personal?

Tabla 12 Eficiente proceso de contratación de personal

Muy inadecuado	19	59%
Inadecuado	6	19%
Ni adecuado ni inadecuado	4	13%
Adecuado	2	6%
Muy adecuado	1	3%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 7 Eficiente proceso de contratación de personal



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al eficiente proceso de contratación que realiza la empresa un 59% considera que es muy inadecuado, un 19% que es inadecuado, un 13% cree que no es ni adecuado, ni inadecuado, otro 6% sostiene que es adecuado y finalmente solo un 3% considera que es muy adecuado.

Interpretación.- Esto quiere decir que un alto porcentaje de colaboradores de la empresa consideran que el proceso de contratación que se les realiza no es eficiente.

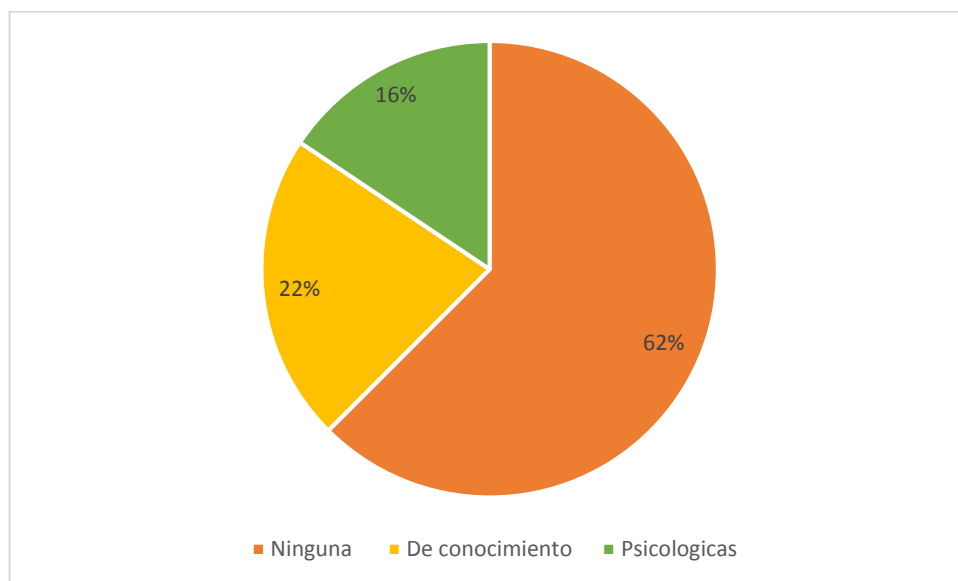
3¿Que tipos de pruebas psicotécnicas rindió usted al momento de aplicar la vacante?

Tabla 13 Tipos de pruebas Psicotécnicas

Ninguna	20	63%
De conocimiento	7	22%
Psicológicas	5	16%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 8 Tipos de pruebas Psicotécnicas



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a los tipos de pruebas que realizaron los encuestados al momento de aplicar la vacante obtenemos un 63% que no realizaron ningún tipo de pruebas psicotécnicas, otro 22% nos afirman que efectuaron pruebas de conocimiento y solo un 16% realizaron pruebas psicológicas.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa mantiene una aumentada cifra de colaboradores que no realizaron ningún tipo de pruebas al momento de aplicar la vacante.

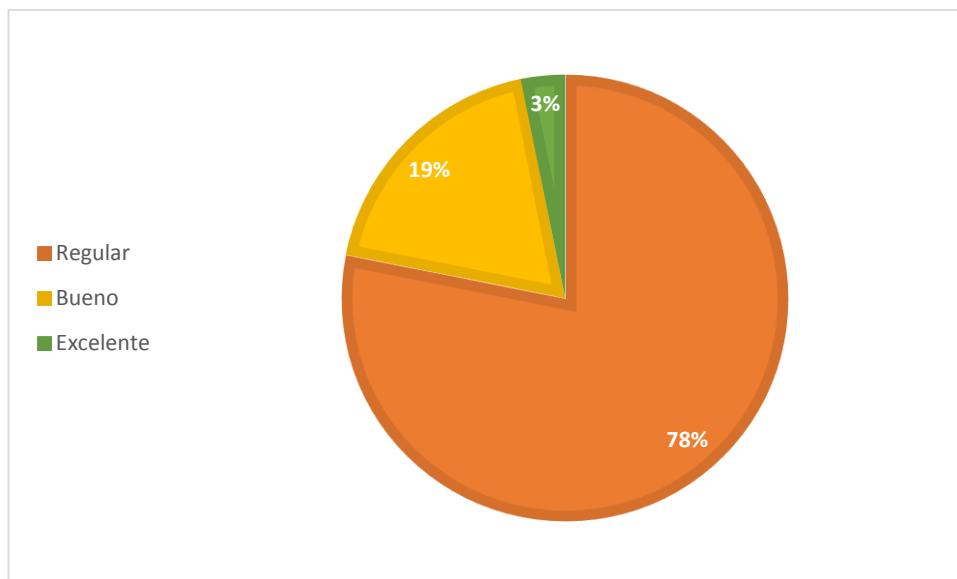
4¿Cómo es su desempeño en la empresa actualmente?

Tabla 14 Desempeño en la actualidad

Regular	25	78%
Bueno	6	19%
Excelente	1	3%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 9 Desempeño en la actualidad



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al desempeño laboral de los encuestados en la empresa actualmente obtenemos un 79% que su desempeño es regular, un 19% con desempeño bueno y solo un 3% tiene un desempeño excelente.

Interpretación.- Esto quiere decir que actualmente la mayoría de los colaboradores no están rindiendo al máximo su potencial en su área de trabajo y por lo tanto su desempeño es regular.

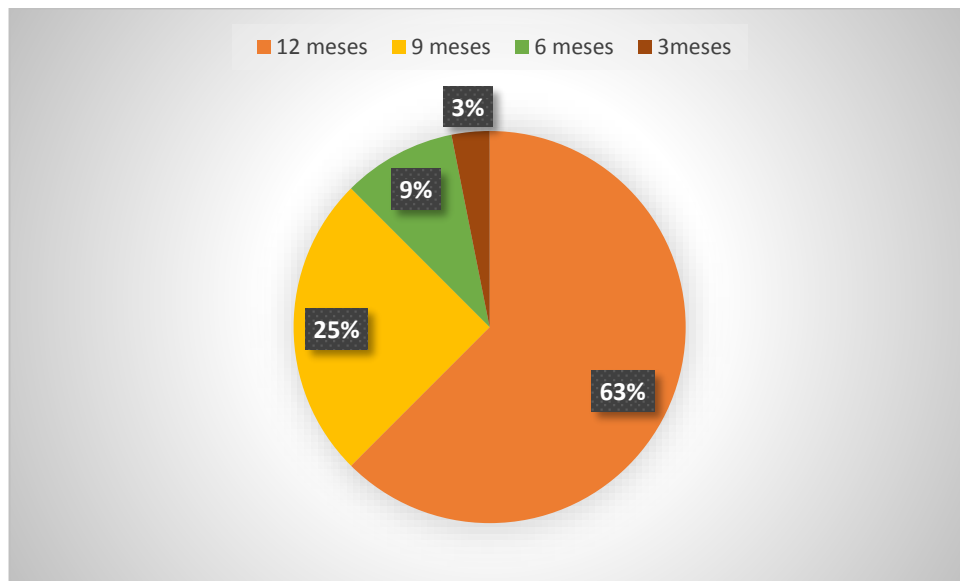
5¿La empresa Automotores Latinoamericanos S.A, cada que tiempo capacita a sus colaboradores?

Tabla 15 Períodos de capacitación

12 meses	20	63%
9 meses	8	25%
6 meses	3	9%
3meses	1	3%
Total	32	100%

Fuente. Elaborado por la autora

Gráfico 10 Períodos de capacitación



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente al tiempo en el que se deberían realizar las capacitaciones a los colaboradores de la empresa, dentro de los encuestados obtenemos un 63% que consideran que se deberían realizar cada doce meses, un 25% que se realicen cada nueve meses, un 9% que

sean cada seis meses, y finalmente un 3% consideran que las capacitaciones sean cada tres meses.

Interpretación.- Esto quiere decir que considerando la opinión de los colaboradores se deberían realizar las capacitaciones al menos una vez al año, ya que ellos necesitan actualizar sus conocimientos para poder mejorar su trabajo en la empresa.

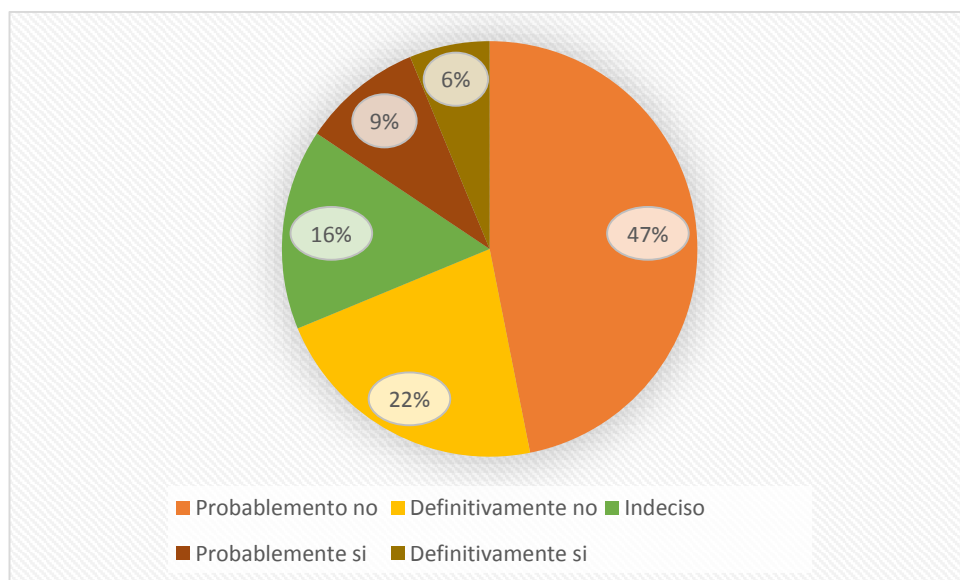
6¿Cree usted que los programas de capacitación son los pertinentes?

Tabla 16 Programas de capacitación

Probablemente no	15	47%
Definitivamente no	7	22%
Indeciso	5	16%
Probablemente si	3	9%
Definitivamente si	2	6%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 11 Programas de capacitación



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a los programas de capacitación de los encuestados obtenemos que un 47% consideran que los programas de capacitación que se realizan son probablemente no efectivos, un 22% afirmaron que definitivamente no son efectivos, un 16% su opinión estuvo indecisa, un 9% afirmaron que probablemente si sean los adecuados y un 6% consideran que definitivamente si son idóneos.

Interpretación.- Esto quiere decir que la mayoría de las opiniones de los colaboradores fueron negativas afirmando que los programas de capacitación que realiza la empresa no son los adecuados.

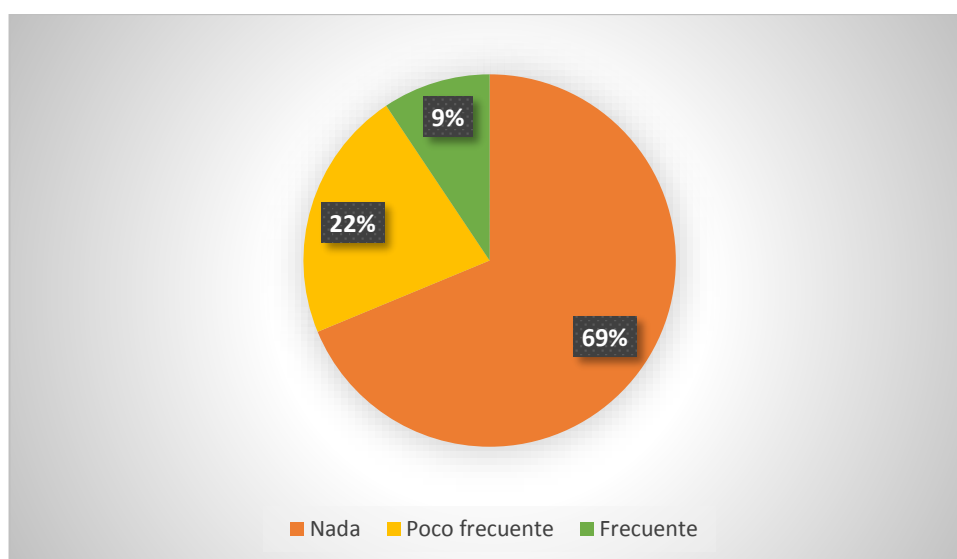
7¿Aportas con idea y soluciones que beneficien la productividad de la empresa?

Tabla 17 Ideas y soluciones para el beneficio de la productividad

Nada	22	69%
Poco frecuente	7	22%
Frecuente	3	9%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 12 Ideas y soluciones para beneficio de la productividad



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a las ideas y soluciones para beneficio de la productividad de la empresa que podrían brindar los encuestados obtenemos un 69% que no aportan nada, un 22% que aportan poco frecuente y un 9% que brindan de manera frecuente ideas y soluciones.

Interpretación.- Esto quiere decir que la empresa no cuenta con personal que tenga la iniciativa para mejorar la productividad porque no están brindando ideas y soluciones para la misma.

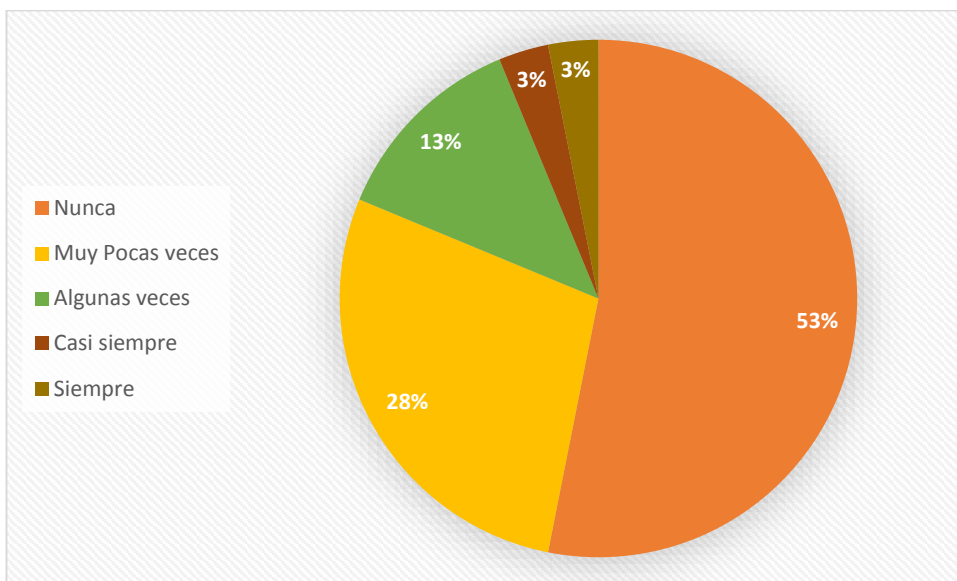
8¿Se aplican las sugerencias del personal operativo?

Tabla 18 Sugerencias del personal operativo

Nunca	17	53%
Muy Pocas veces	9	28%
Algunas veces	4	13%
Casi siempre	1	3%
Siempre	1	3%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 13 Sugerencias del personal operativo



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a las sugerencias del personal operativo encuestado obtenemos un 53% que nunca aporta sugerencias, un 28% que facilitan muy pocas veces, un 13% que proporcionan casi siempre y un 3% que siempre proveen las sugerencias.

Interpretación.- Esto quiere decir que el personal operativo de la empresa casi nunca ayuda, ni brinda sus sugerencias como aportaciones de mejoramiento del trabajo que ellos realizan en las diferentes áreas que posee la empresa.

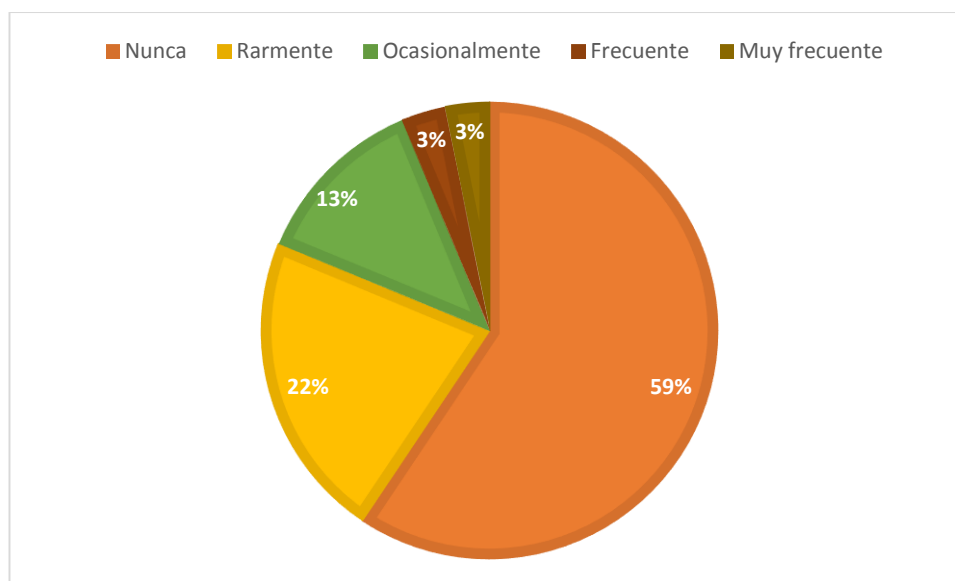
9¿La empresa Automotores Latinoamericanos S.A aplica una tabla de motivación para el personal de talleres?

Tabla 19 Motivación para el personal de talleres

Nunca	19	59%
Raramente	7	22%
Ocasionalmente	4	13%
Frecuente	1	3%
Muy frecuente	1	3%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 14 Motivación para el personal de talleres



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente hacia la aplicación de tabla de motivación para el personal de taller, entre los encuestados obtenemos un 59% que manifestaron que nunca se aplica este tipo de motivación, un 22% dijeron que raramente se da esto, un 13% que ocasionalmente, un 3% que se da muy frecuente y un 3% afirmaron que muy frecuente se realiza motivaciones.

Interpretación.- Esto quiere decir que la mayor parte de los colaboradores manifestaron que la empresa no aplica esta tabla de motivación para el personal de talleres la cual debería aplicarse porque ellos son los que incrementan la productividad de la empresa a base del trabajo que realizan día a día.

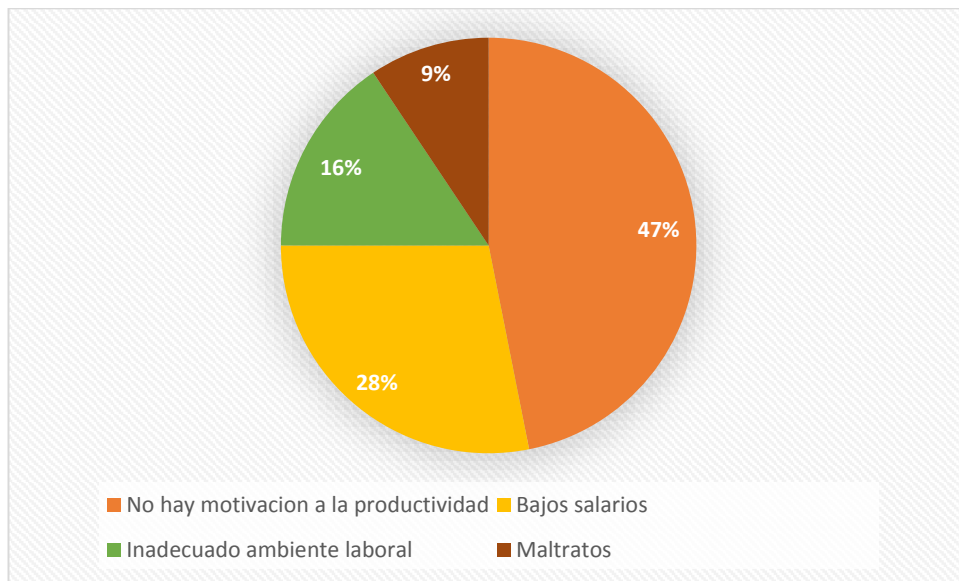
10¿Por cuáles de las siguientes razones cree usted que el personal rota en Automotores Latinoamericanos S.A?

Tabla 20 Razones de rotación de personal

No hay motivación a la productividad	15	47%
Bajos salarios	9	28%
Inadecuado ambiente laboral	5	16%
Maltratos	3	9%
Total	32	100%

Fuente: Elaborado por la autora

Gráfico 15 Razones de rotación de personal



Fuente: Elaborado por la autora

Análisis.- Pertinente a las razones de rotación de personal entre los encuestados obtenemos que un 47% consideran que se da la rotación porque no hay motivación a la productividad, un 28% porque existen bajos salarios, un 16% debido a un inadecuado ambiente laboral y finalmente un 9% debido a maltratos entre jefes o compañeros dentro de la empresa.

Interpretación.- Esto quiere decir que hay un alto volumen de colaboradores que están insatisfechos en su lugar de trabajo debido que no reciben incentivos ni motivaciones por parte de los jefes para llevar una mejor productividad en su entorno laboral.

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS

Una vez conseguidos los efectos de la investigación y ejecutada la encuesta a los colaboradores de Talleres, Flota Taller y Taller Colisiones de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. razón a diversos argumentos significativos, que se convienen tener presente en el proceso de contratación de personal, la correcta interpretación de los efectos, es

indudable que existe muchas equivocaciones, no cumplimientos en el proceso que en la actualidad maneja la empresa al departamento de talento humano. Administrador de la contratación de personal.

Se podrán lograr los objetivos organizacionales hasta tal punto y en cuanto se perfeccione o se efectúe con la aplicación de los mismos en su generalidad, por ende ejecutando de forma eficiente los procesos actuales a todos los candidatos a una vacante en el área de Talleres, Flota Taller y Taller Colisiones, se obtendrá aumentar el desempeño en sus puestos de trabajo.

A su vez se logrará ocupar las vacantes con empleados competente para incrementar la productividad, por tanto se logrará regenerar el servicio y a su vez se regenera la atención a los diversos clientes. Es decir ingresara empelados eficaz, hábil y preparado para el desempeño de las diversas ocupaciones.

El proceso de contratación de personal de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller tendrá que ser observado por la administración de área en determinado tiempo con el fin de examinar que el proceso de contratación se esté efectuando en su generalidad y no se estén dando anomalías en el mismo. En cuestión a todo lo fundamentado se efectúa la propuesta de mejoras para resolver el problema planteado.

Tabla 21 Propuesta de mejora

Conveniencia de mejora	Adaptar el proceso de contratación de personal para concebir un excelente desempeño en las diversas ocupaciones en la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa".						
Objetivos	Determinar la incidencia del proceso de contratación de personal de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller en el desempeño de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa".						
Meta	Disminuir el descontento en el desempeño de sus funciones de los colaboradores de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller, de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa". Debido al inadecuado proceso de contratación.						
Responsable	Irene Anabel Espinoza Cantos						
N°	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
1	Regenerar la contratación de colaboradores de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller.	Para combatir la inconformidad de los clientes.	Requiriendo mejor nivel académico a los candidatos a Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller.	En el proceso de contratación de personal (2016-2017)	Departamento de Talento Humanos de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa"	Automotores Latinoamericanos S.A "Autolasa" Av. Pedro Menéndez Gilbert y Plaza Dañín	Establecido por la empresa.

N°	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
2	Implementar un plan de capacitaciones de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa".	Aumentar el desempeño de los colaboradores de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller.	Realizar un plan de capacitaciones trimestrales. Capacitador profesional x hora se propone dos horas cada cuatro meses para las áreas de taller. Es decir: 8 horas *\$40*3 grupos.	En el lapso del año.	Jefe del departamento de Talento Humano/ Capacitador	Sala Go de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa".	\$960

N°	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
3	Aplicación de Plan de incentivos económicos mensual por agencias para los colaboradores de Taller, Taller Colisiones y Flota Taller.	Incrementar la productividad de la empresa mediante el desempeño de los colaboradores	Realizar cada mes la elección del mejor técnico de Post-venta por agencia según el cumplimiento de las metas.	Según los resultados del mes Diciembre 2017 y se pagaran a partir de enero 2018	Jefe de departamento de talento humano	Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa" Av. Pedro Menéndez Gilbert y Plaza Dañín	\$275

Fuente: Elaborado por la autora

Propuesta pertenece a la implementación de tácticas y de juicios para el mejoramiento continuo en el área de Talento humano que es departamento delegado del proceso de contratación de los colaboradores de Talleres, Taller Colisiones y Flota Taller en la empresa.

Conclusiones

Actualmente la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. "Autolasa" ha presentado situaciones no favorables debido al irregular proceso de contratación de personal que genera escasa productividad en la misma.

En años anteriores hubo mala elección de colaboradores la cual no realizaron el trabajo esperado y establecido por los jefes de las áreas vacantes, también ocasionando clientes inconformes, multas a la empresa, y retraso en los pagos.

A su vez se produjo disminución de la productividad por el bajo rendimiento del nuevo personal incorporado e incumplimiento de las reglas planteadas por la empresa.

Por tanto necesitan personal comprometido para poder realizar un eficiente trabajo y obtener un satisfactorio desempeño.

Recomendaciones

- Verificar completamente el cumplimiento del proceso de contratación establecido para todos los candidatos a las vacantes.

- Plantear estrategias de mejora para el proceso de contratación del personal.

- Capacitar a los colaboradores dependiendo las áreas y funciones establecidas.

- Diseñar un plan de incentivos económicos para los colaboradores con el fin de mejorar y aumentar la productividad.

Bibliografía

- Alfaro Castellanos, M. (2012). Administracion del personal. Mexico: Red tercer milenio s.c.
- Arias , F. (21 de Abril de 2013). planificaciondeproyectosemirarismendi. Recuperado el 21 de agosto de 2017, de planificaciondeproyectosemirarismendi:
https://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Bravo Carrasco, J. (2011). Gestion Integral del cambio. Santiago de Chile: Evolucion S.A.
- Chiavenato, I. (2004). proceso de contratacion. Atlas,Sao Paulo.
- Chiavenato, I. (2007). administracion de recursos humanos-El capital humano de las organizaciones (Octava edicion ed.). Mexico: M.Graw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Gestion de talento humano. Mexico: Riacardo A.del Bosque Alayon.
- Dessler, G., & Alvarado, t. F. (1996). administracion del personal. En Administracion del personal (6ª edc ed., pág. 715). Mexico: Pearson Educacion.
- Economipedia.com. (s.f.). Recuperado el 17 de agosto de 2017, de economipedia.com:
<http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Felix E, L. (s.f.). eumed.net. Recuperado el 17 de agosto de 2017, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm>
- García Solarte, M. (2009). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestion humana. Pensamiento y gestion,27, 164-200.

- Genesis.uag.mx. (s.f.). Recuperado el 18 de agosto de 2017, de genesis.uag.mx: <http://edmedia/material/RH/selpersonal.pdf>
- gestion-calidad.com. (29 de 09 de 2016). Obtenido de gestion-calidad.com: <http://gestion-calidad.com/concepto-de-proceso-iso-90012015>
- Juran, J. (1996). Juran y la calidad por el diseño. Madrid-España: Diaz de Santos .
- Liquidano Rodriguez, M. (2012). Gestion del talento humano-de la fase administrativa a la gestion del conocimiento. Mexico: Dr.Instituto Tecnologico de Aguascalientes.
- Mejia, L. G., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). En Gestion de Recursos Humanos (5ª.edc ed., pág. 816). Madrid: Pearson Educacion S.A.
- Munch Galindo, L. (2010). fundamentos de administracion. Mexico: Trillas-2010.
- Munch Galindo, L. (2010). fundamentos de administracion . Mexico : triillas.
- Nuñez. (26 de julio de 2008). infocalser.blogspot.com. Recuperado el 16 de agosto de 2017, de infocalser.blogspot.com: <http://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
- Sabino, C. (1992). El proceso de la investiagcion. Caracas: Panapo.
- Sampieri, H. (11 de Marzo de 2011). sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>

Sampieri, R. (6 de Diciembre de 2016). emprendices.com. Recuperado el 20 de Agosto de 2017, de www.emprendices.co/resumen-del-libro-metodologia-la-investigacion-roberto-hernandez-sampieri

Santos, A. C. (2010). Gestion del talento humano y del conocimiento. Bogotá: Ecoe.

Anexos











Encuesta

1¿Antes de pertenecer a Automotores Latinoamericanos S.A, usted ha laborado en otra empresa?

Si () No ()

2¿Considera usted que la empresa Automotores Latinoamericanos S.A realiza un eficiente proceso de contratación de personal?

Muy adecuado () Adecuado () Muy inadecuado ()
Inadecuado () Ni adecuado, ni inadecuado ()

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

Ninguna () Psicológicas () De conocimiento ()

4¿Cómo es su desempeño en la empresa actualmente?

Excelente () Bueno () Regular ()

5¿La empresa Automotores Latinoamericanos S.A. cada que tiempo capacita al personal de talleres?

3meses () 6meses () 9meses () 12meses ()

6¿Cree usted que los programas de capacitación que realiza la empresa son pertinentes?

Definitivamente si () Probablemente no () Indeciso ()

Probablemente si () Definitivamente No ()

7¿Aportas con ideas y soluciones que beneficien la productividad de la empresa?

Frecuente () Poco frecuente () Nada ()

8¿Se aplican las sugerencias del personal operativo?

Siempre () Casi siempre () Algunas veces ()

Muy pocas veces () Nunca ()

9 ¿La empresa Autolasa aplica una tabla de motivación para el personal de talleres?

Muy frecuente () Frecuente () Ocasionalmente ()

Raramente () Nunca ()

10¿Por cuáles de las siguientes razones cree usted que el personal rota en Autolasa?

Maltrato () Bajos salarios () Inadecuado ambiente laboral ()

No hay motivación a la productividad ()

Entrevista

1¿Cree usted que el proceso de contratación que aplica el departamento de Talento Humano es el idóneo?

2¿Considera usted que la capacitación es una inversión o un gasto?

3¿Considera usted que capacitando al personal de talleres se aumentan los ingresos para la empresa y explique porque?

4¿Qué estrategias cree usted que se debería aplicar para aumentar la productividad de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A?

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

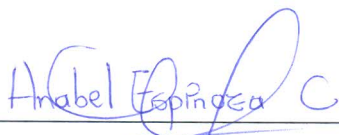
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para el proceso de contratación de personal de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

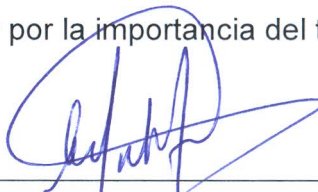
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **Irregular proceso de contratación de personal, genera escasa productividad de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2016.**El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:



Egresada:

Irene Anabel Espinoza Cantos



Tutor:

Ing. Com. Marlo López Mba.



Factura: 001-002-000018167



20170901029D00922

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901029D00922

Ante mí, NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) IRENE ANABEL ESPINOZA CANTOS portador(a) de CÉDULA 0951541523 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE ENTRONIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (16:33).

Irene Anabel Espinoza Cantos
IRENE ANABEL ESPINOZA CANTOS
CÉDULA: 0951541523

Janina Cleopatra Peña Bravo
NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Espinoza Cantos Irene Anabel en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejoras para el proceso de contratación de personal de la empresa Automotores Latinoamericanos S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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/autorizamos 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*.

Espinoza Cantos Irene Anabel

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0951541523

Anabel Espinoza C

Firma



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar.


REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
ESPINOZA CANTOS IRENE ANABEL
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO **1996-02-15**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **095154152-3**






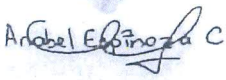
INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **ESPINOZA RAMOS JOSE ZACARIAS**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **CANTOS MERELO ANGELA TERESA**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2016-11-01
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-11-01

A1133A1122

001181343

ICM 16 08 585 07

 
 DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 2 DE ABRIL 2017


CNE
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

151
 JUNTA N.º

151 - 154
 NUMERO

0951541523
 CEDULA

ESPINOZA CANTOS IRENE ANABEL
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
 PROVINCIA
GUAYAQUIL
 CANTON
TARQUI
 PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN 2
ZONA 1





ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
 GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS


 F. J. PRESIDENTA DE LA JRV IMP. JGM.MJ

NOTARIA VIGÉSIMA NOVENA DE GUAYAQUIL
ABOGADA ANNA PENA BRAVO
REPÚBLICA DEL ECUADOR



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0951541523

Nombres del ciudadano: ESPINOZA CANTOS IRENE ANABEL

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 15 DE FEBRERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ESPINOZA RAMOS JOSE ZACARIAS

Nombres de la madre: CANTOS MERELO ANGELA TERESA

Fecha de expedición: 1 DE NOVIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 20 - GUAYAS - GUAYAQUIL -
REPÚBLICA DEL ECUADOR



N° de certificado: 174-071-86249



174-071-86249

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate Luis Alzate p.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PARA EL URKUND IRENE CAPITULO 1 2 3 y 4 17112017 (1).docx
(D32585855)
Submitted: 11/18/2017 1:06:00 AM
Submitted By: anabelespinoza15@hotmail.com
Significance: 17 %

Sources included in the report:

Tesis Juan Quiroga Albán.docx (D22229848)
TESIS GESTION EMPRESAS.pdf (D11733219)
TESIS - TATIANA PATIÑO.pdf (D29577192)
Tesis Opera.docx (D16286142)
TURORIA LABORAL .docx (D14823077)
CODIGO DEL TRABAJO.pdf (D16201370)
TESIS TATIANA PATIÑO.pdf (D31646103)
<https://isaacz.files.wordpress.com/2010/02/rsc3.pdf>
<http://www.losrecursoshumanos.com/organizacion-del-departamento-de-recursos-humanos/>
<https://coffeteer.jimdo.com/contratacion/>
<http://docplayer.es/12547735-Breve-esbozo-historico-del-proceso-de-seleccion-de-personal.html>
<https://prezi.com/08yeptl0uhev/el-contrato-de-trabajo-capacidad-para-contratar/>
<http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm>
<http://gestion-calidad.com/concepto-de-proceso-iso-90012015>
<http://infocalsar.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>
<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
<http://www.emprendices.co/resumen-del-libro-metodologia-la-investigacion-roberto-hernandez-sampieri>

Instances where selected sources appear: