



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

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

TEMA

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL
PROCESO DE DISTRIBUCIÓN, EN LA EMPRESA
AXIONLOG S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL, PROVINCIA
DEL GUAYAS.**

Autor: Bryan Edison Lascano Chiquito

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2021



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
DE LOS COLABORADORES DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN, EN
LA EMPRESA AXIONLOG S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Autor: Bryan Edison Lascano Chiquito

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad detectar problemas que se presentan en la empresa Axionlog S.A y de esta manera brindar solución a dicha problemática. Los métodos de investigación utilizados fueron cuantitativa, exploratoria, descriptiva, explicativa y correlacional debido a la naturaleza de la investigación y la encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de datos. El propósito en la presente investigación es elaborar y aplicar un plan de mejora para los problemas potenciales que tiene la empresa en el proceso de selección y contratación de colaboradores, dentro del plan esta generar reconocimiento por el desempeño laboral de los colaboradores.

Proceso de
selección

Desempeño
laboral

Proceso de
distribución



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN
DE LOS COLABORADORES DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN, EN
LA EMPRESA AXIONLOG S.A, DEL CANTÓN GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Autor: Bryan Edison Lascano Chiquito

Tutor: ing. Com. Marlo López Perero Mba.

Abstract

The purpose of this research is to detect problems that arise in the company Axionlog S.A and in this way provide a solution to said problem. The research methods used were quantitative, exploratory, descriptive, explanatory and correlational due to the nature of the research and the survey was the technique used for data collection. The purpose of this research is to develop and apply an improvement plan for the potential problems that the company has in the process of selecting and hiring collaborators, with in the plan it is to generate recognition for the work performance of the collaborators.

Selection
process

Job
performance

Distribution
process

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Certificación de aceptación del tutor	IV
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
Índice general	IX
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	3
Formulación del problema	5
Variables de la investigación	5
Delimitación del problema	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Justificación e Importancia	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
Fundamentación teórica	7
Antecedentes históricos	7
Antecedentes referenciales	10

Fundamentación legal	14
Definiciones de variables	17
Definiciones conceptuales	18
CAPITULO III	21
MARCO METODOLÓGICO	21
Presentación de la empresa	21
Diseño de la investigación	32
Tipos de investigación	32
Procedimiento de la investigación	39
CAPITULO IV	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
Plan de mejora con la técnica 5W2H	50
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Bibliografía	56
Anexos	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1. Proceso de selección	2
Figura 2. Logotipo de la empresa	27
Figura 3. Estructura organizacional	27

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 proceso de producción	4
Cuadro 2. Plantilla de los trabajadores	29
Cuadro 3. Registro de proveedores	30
Cuadro 4. Tipologías	32
Cuadro 5 . Universo	34
Cuadro 6. Tabla de muestra	37
Cuadro 7. Procedimientos	38
Cuadro 8. Entrevista de trabajo	42
Cuadro 9. Conocimientos y habilidades	43
Cuadro 10. Proceso de selección	44
Cuadro 11. Contratación de personal	45
Cuadro 12. Área de distribución	46
Cuadro 13. Normas	47
Cuadro 14. Desempeño laboral	48
Cuadro 15. Desempeño de los colaboradores	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto

“En tiempos pasados el proceso de selección del personal se basaba en la formación, la experiencia, los conocimientos o las habilidades profesionales son factores necesarios, pero no suficientes para ser seleccionados. Además, las organizaciones buscan actitudes, rasgos de personalidad y motivaciones, que marcan la diferencia entre profesionales aceptables y los profesionales de éxito”. (Lopez, 2010, pág. 141).

“El punto de partida de todo proceso de selección son los datos, la información del análisis y las especificaciones de puestos. Los procesos de selección se basan en los requisitos de las especificaciones de puestos, pues su finalidad es proporcionar mayor objetividad y precisión en la selección de personal para dicha vacante.

Por un lado, tenemos el análisis y las especificaciones de dicho puesto, con la indicación de los requisitos indispensables que debe tener su futuro ocupante; y por el otro, a los candidatos con diferencias profundas, en competencia por un mismo empleo”. (Chiavenato I. , 2011, pág. 144).

Según Naranjo (2012) refiere que:

El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más capaces para satisfacer las necesidades de las empresas. Sin embargo, existen situaciones que no se terminan de comprender; en la actualidad se encuentran nuevos modelos de selección presentes en este proceso. (pág. 88).

Para Chiavenato el proceso de selección se basa en lo siguiente:

Figura1. Proceso de selección

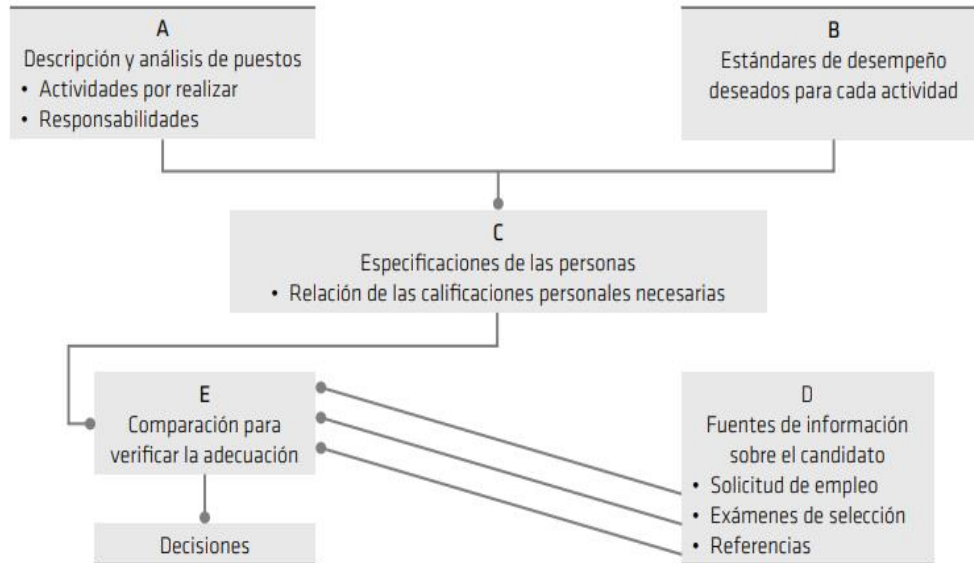


Figura 6.1 Proceso de selección de personal.

Fuente: Chiavenato (2011)

Actualmente las empresas cuando realizan el proceso de selección buscan al mejor candidato para cada puesto específico, es necesario reclutar con inteligencia e innovación. No es suficiente una persona con título profesional, hacen falta ciertas habilidades personales y herramientas de uso para destacar por encima de los demás candidatos, el objetivo fundamental es contratar personal capaz de realizar cada tarea encargada dentro de la empresa.

El proceso de selección actualmente se realiza mediante tres elementos o herramientas como son: hoja de vida, entrevista y referencias, en cuanto nos podemos dar cuenta estos elementos son muy importantes para el modelo de selección múltiple porque son la base para la toma de decisiones, en base a ello se podrá conocer si el personal posee conocimientos y experiencia sobre el puesto vacante a contratar y se puede estimar que una persona tenga estas características podrá realizar con eficacia el trabajo asignado, por tanto se procede a un contrato.

Según Chiavenato (2001) refiere que:

El desempeño laboral está representado por el desenvolvimiento del trabajador durante su jornada laboral, siempre y cuando lo ejecute con eficiencia y eficacia, es decir, que desempeñe sus funciones asignadas sin ningún tipo de condición, tiempo, recursos, materiales, entre otros. (pág. 202).

El desempeño laboral sirve para que cada profesional demuestre su nivel de conocimiento, habilidades que tiene, su experiencia, las actitudes frente a conflictos, sus principales motivaciones, sus rasgos de personalidad y sus valores que se unifican para lograr los resultados establecidos durante su jornada laboral, en relación con las exigencias de cada organización.

El desempeño laboral es una parte fundamental dentro de una empresa en el cual se evalúa la capacidad, habilidad y efectividad de cada empleado en el desarrollo de sus actividades en lapso de tiempo establecido y luego se evalúa el potencial desarrollo del empleado proceso sumamente importante para lograr el éxito de toda compañía.

En Ecuador las empresas siempre han dependido del mantenimiento y desarrollo de su personal, tema con el que han discrepado quienes lideran las mismas, ya que en un “panorama general un 30% del desempeño laboral recae sobre la satisfacción laboral teniendo como base el puesto de trabajo que ocupa un trabajador dentro de una organización y que tan a gusto y preparado se encuentra para el mismo”. (Cueva, 2017, pág. 3).

Situación conflicto

Actualmente en la empresa AXIONLOG se evidencia una falta de coordinación del personal del área logística, el cual arrastra inconvenientes al proceso de distribución, por lo cual el desempeño de sus colaboradores dentro de este proceso no es 100% eficaz.

El desempeño laboral de los colaboradores se ha visto afectada de manera constante, debido a que el proceso de selección del personal en el área de distribución no es el más adecuado.

Cuadro 1 Proceso de producción

Causas, variable independiente, antecedente.	Efecto, variable dependiente, consecuente.
Ausencia de personal en el proceso de distribución	Menor desempeño laboral
Inadecuada distribución del personal	Reducida productividad
Insuficiente material para el desempeño laboral	Atraso en la entrega de tareas

Elaborado por Lascano B.2021

En el entorno se observa un impropio proceso de selección y contratación que genera deficiente desempeño laboral en los colaboradores del proceso de distribución de la empresa Axionlog S.A ubicada en el km 10.5 vía Daule, del cantón, Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2021, las manifestaciones que se observan son un menor desempeño laboral que conlleva a un estrés laboral y a una poca comunicación entre el personal, esto es generado por la ausencia de personal en el proceso de distribución el aumento de carga laboral y el inadecuado ambiente laboral, además se observa una reducida productividad que va de la mano de la falta de incentivo laboral y el aumento de las horas laborales, esto es provocado por la inadecuada distribución del personal que conlleva atraso de la distribución de los productos y a la disminución del rendimiento en el desempeño laboral por último se observa un atraso en la entrega del producto que conduce a la disminución de clientes y al incumplimiento de las normas de la empresa, esto es generado por el insuficiente material para el desempeño laboral, la pérdida de tiempo en el proceso de distribución y el aumento de la probabilidad de un

accidente laboral, todo lo antes mencionado conduce al problema objeto de estudio impropio proceso de selección y contratación genera deficiente desempeño laboral en los colaboradores del proceso de distribución de la empresa Axionlog S.A ubicada en el km 10.5 vía Daule, del cantón, Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2021.

Formulación del problema

¿Cómo incide el proceso de selección y contratación en el desempeño laboral de los colaboradores del proceso de distribución en la empresa Axionlog S.A., ubicada en el Km 10?5 vía Daule, del cantón, Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo 2021?.

Variables de la investigación

Variable independiente: Proceso de selección

Variable dependiente : Desempeño laboral

Delimitación del problema

Campo : Administrativo

Área : Laboral

Aspectos: Proceso de selección, Desempeño laboral

Tema: Plan de mejora al proceso de selección y contratación de los colaboradores del proceso de distribución, en la empresa Axionlog S.A, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Elaborar un plan de mejora al proceso de selección y contratación para determinar la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del proceso de distribución en la empresa Axionlog S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar los antecedentes teóricos de las variables u objetos de estudio, variable independiente proceso de selección y contratación de personal y variable dependiente desempeño laboral.

- Diagnosticar el proceso actual de selección y contratación de los colaboradores del proceso de distribución, en la empresa Axionlog S.A.
- Proponer un plan del proceso actual de selección y contratación de los colaboradores del proceso de distribución de la empresa Axionlog S.A. del cantón Guayaquil.

Justificación e Importancia

El siguiente proyecto se enfoca en elaborar un plan de mejora al proceso de selección y contratación en la empresa Axionlog S.A, tomando en cuenta el desempeño laboral de los colaboradores del proceso de distribución, adicionalmente conocer si influye la selección de personal en la productividad laboral de la empresa.

Conveniencia

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad buscar solución a la problemática actual de la empresa Axionlog, ya que es de vital importancia obtener resultados positivos en la solución del problema beneficiando a los colaboradores de la empresa.

Relevancia social

Los beneficiarios de este estudio serán los colaboradores del proceso de distribución mejorando su desempeño laboral dentro de la empresa de esta manera cada colaborador lograra realizar un trabajo eficiente durante su jornada laboral.

El jefe de área deberá constar con un plan de mejora en el proceso de selección y contratación de personal para reducir la problemática actual dentro de la empresa.

Implicaciones prácticas

Mediante la solución del problema lograremos disminuir el inconveniente en el proceso de distribución beneficiando a la empresa, y a los clientes de la misma, ayudando a mejorar el desempeño laboral de cada colaborador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Antecedentes históricos

Según Zayas (2010) refiere que:

En el mundo el proceso de selección hace tiempo atrás en la comunidad primitiva, la distribución del trabajo entre sus miembros se realizaba fundamentalmente por el sexo, la edad y las características físicas. En este período surge la necesidad de selección de personas, el cual presenta un carácter natural espontáneo. (pág. 1)

Durante la Primera y Segunda Guerras Mundiales existieron acontecimientos históricos en los que la necesidad impulso el desarrollo de determinadas esferas del conocimiento. “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 de personal”. (Zayas, 2010, pág. 1).

En la década de los 90, los procesos de selección eran más dificultosos, dadas las limitaciones que existían tanto para los que reclutaban personal como para los candidatos. Anteriormente, se llevaba el currículum en mano a las empresas o por carta. Las ofertas de empleo eran publicadas en periódicos. Se podría decir que era la época del papel sin duda, ya que todos los CV se organizaban en carpetas y carpetas con cada proceso de selección. (Estébanez, 2019).

Según Peña (1993), refiere que:

La información brinda el análisis del puesto, proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazo permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión y conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada; y los candidatos, que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se pueda escoger. Contar con un grupo grande y bien calificado de candidatos para llenar las vacantes disponibles constituye la situación ideal del proceso de selección. (pág. 35).

El desempeño laboral desde un punto de vista más concreto y algo más reciente, podemos iniciar el repaso a esta evolución del desempeño con CORTÉS CARRERES, quien recuerda que la historia de la evaluación del desempeño surge originalmente en China. Así es, en 221-265 a. C. los emperadores de la Dinastía Wei tenían la representación del llamado “valorador imperial”, persona que debía evaluar el rendimiento y la actitud de los miembros de la Corte. En ese tiempo ya se aplicaba la evaluación del desempeño en China en ámbitos como la educación y el ejército. (Padilla, 2021).

En Latinoamérica durante el proceso de selección se realizan muchos pasos que abarcan desde la necesidad de cubrir un puesto, ya sea por incremento o reemplazo y/o retiro del empleado, pasando por el reclutamiento interno y externo, entrevistas, pruebas realizadas, hasta la inducción. “Frente a la gran cantidad de pasos, la mejor decisión sobre cuáles pasos aplicar, dependerá de las habilidades o competencias del selector, aunque cuanto mayor sean los pasos, más seguridad se tendrá de los postulantes a seleccionar”. (Gumucio, 2010, pág. 143).

En las últimas tres décadas en el proceso de selección de personal se han logrado grandes avances, gracias a las nuevas técnicas metodológicas

empleadas, particularmente la utilización del meta-análisis psicométrico (consiste en una revisión sistemática en la que se aplican técnicas estadísticas para analizar de forma cuantitativa los resultados de los diferentes estudios recopilados.)

Si bien gracias a los últimos avances el trabajo de los profesionales no se ha visto afectado por la selección de personal, al contrario, las empresas a nivel latinoamericano buscan personas con capacidad y actitudes que logren un trabajo eficaz y eficiente en las empresas latinoamericanas.

En Ecuador en la década de los 70 y 80 del siglo pasado, estos procesos de selección no eran práctica común en las empresas ecuatorianas. En aquel entonces, las personas eran consideradas solo un medio de producción y la fuerza de trabajo necesaria para producir bienes y servicios. En esta realidad, los individuos exclusivamente debían ejecutar funciones o un puesto específico en consideración a sus destrezas más que a su conocimiento, habilidades y competencias. Por lo tanto, no existía interés por la capacitación, el perfeccionamiento y el planteamiento de un desarrollo individual por competencias o el llamado plan de carrera.

Actualmente en Ecuador el proceso de selección y contratación de personal no ha cambiado con el pasar del tiempo, así como hace años atrás el departamento de recursos humanos se encarga de realizar de manera consciente y planificada la entrevista para buscar el perfil y candidato más idóneo para cada puesto en la empresa, cada empresa a nivel nacional tiene un plan diferente en el proceso de selección.

En la provincia de Guayas el proceso de selección y contratación de personal es un proceso importante, el único encargado de realizar dicho asunto es el área de recursos humanos, con el fin de buscar el candidato con más idóneo y capacitado profesionalmente para ocupar el cargo en la empresa.

Antecedentes referenciales

Autor: Cancinos, (2015) **tema:** Selección de personal y desempeño laboral, Universidad Rafael Landívar. **Resumen:** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el estudio fue realizado en un ingenio azucarero ubicado en San Andrés Villa Seca Retalhuleu, con 36 colaboradores del área semiadministrativa, con menos de seis meses de haber sido contratados. La investigación realizada es de tipo cuasi experimental, los instrumentos utilizados fueron una escala de Likert para establecer el nivel de efectividad del proceso de selección y una escala de satisfacción gráfica para el nivel de desempeño de los colaboradores. Se estableció que el nivel de efectividad del proceso de selección de personal es de 71.15%, y el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra en un rango aceptable. Estos resultados se establecen mediante el procedimiento estadístico de significación y fiabilidad de proporciones. Se presentan, interpretan y discuten los datos obtenidos, se determina la relación existente entre selección y desempeño laboral, se concluye que al mejorar el proceso de selección también aumentaría el nivel de desempeño de los colaboradores. Se recomienda utilizar técnicas en el proceso de selección para conocer la personalidad de los candidatos y se propone un programa de fortalecimiento con psicometría, entrevista profunda y aplicación de la evaluación de desempeño de manera periódica.

Aporte: Las variables de investigación se asemejan y se ajustan a las necesidades de la organización y sirve de gran aporte de investigación para mi proyecto.

Autor: Chávez, (2015), tema: Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito, Universidad Central del Ecuador, **Resumen:** Hace veinte años los gobiernos lo abanaron al sector hídrico provocando la falta de acceso al agua de la mayor parte de la población ecuatoriana, la mala calidad del

líquido vital. La SENAGUA, es una entidad pública que se dedica a conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada. En el diagnóstico situacional se analiza los factores tanto internos como externos; los factores que se encuentran al exterior de la organización son las oportunidades y amenazas, estos no pueden controlarse, pero si se puede analizar para que no tengan gran impacto en la empresa y los factores que se encuentran al interior son las debilidades y fortalezas, estos pueden ser controlados hasta el punto que las debilidades lleguen a ser fortalezas para la propia organización. En la SENAGUA en la actualidad cuentan con procedimientos establecidos, pero no están adecuados para el área de talento humano, la empresa tiene una variedad de falencias en el aspecto de reclutamiento y selección del personal, por esta razón en la presente investigación se propone procedimientos con la finalidad que no se produzca despidos del personal de forma constante.

Aporte: El presente trabajo de investigación me servirá de guía para elaborar un plan de mejorar para la solución del problema principal en la empresa.

Autor: Medina & Fiallos, (2017), **tema:** La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Lo&Lo, Universidad Técnica de Ambato, **Resumen:** El presente trabajo tiene como objetivo investigar la incidencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de cobranzas “LO&LO”; que durante el último trimestre del año 2016 e inicios del 2017 presentó niveles sumamente bajos de práctica profesional, originado por factores como la insatisfacción del personal por el puesto o cargo al que han sido asignados como la escasa motivación recibida por los miembros administrativos de la compañía. Sujetos a lo descrito en el marco teórico, fundamentado en autores como Chiavenato y Martha Alles, el artículo describe los procesos de selección de personal desde la descripción de puestos en un perfil de cargo, como los métodos adecuados de reclutamiento de potenciales

candidatos a ocupar la vacante y los instrumentos de evaluación que permitirán medir que tan capacitados se encuentran para ocupar dichos puestos. Se han analizado varias revistas y libros relacionados con los temas mencionados que sirvieron de base para la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas dirigidas a 50 personas que forman parte de la institución mediante la técnica de encuesta; los datos arrojados fueron posteriormente sistematizados y comprobados por el método de Chi Cuadrado que presentando un 95% de significancia y un margen de error del 5%, permitió comprobar la hipótesis planteada en el trabajo investigativo que hace referencia a la incidencia que presenta la selección de personal en el desempeño laboral. Se concluye así que para elevar los niveles de desempeño laboral de los colaboradores se debe implementar un sistema de selección de personal adecuado que asegure la contratación e inserción de nuevo personal capacitado para el cumplimiento óptimo de sus responsabilidades y reemplazar la insatisfacción de los trabajadores por métodos de motivación.

Aporte; Tiene relación en información acerca de las variables independiente y dependiente.

Autor: Sailema, (2018) tema: El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA, Universidad Técnica de Ambato. **Resumen:** La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda. El estudio se fundamenta en las investigaciones realizadas por autores como Selye, datos de la organización mundial del trabajo acerca del estrés laboral; autores destacados como Chiavenato y Stoner, desarrolla el concepto del desempeño laboral y la forma para evaluarlo de forma efectiva en la organización. Se emplea un enfoque cualitativo, que permite analizar las características de las variables estudiadas y cuantitativo porque aplicó el test de F- PSICO 31, que permite obtener datos estadísticos para un

análisis profundo del tema investigado; la prueba estadística utilizada para la comprobación de la hipótesis es Chi-cuadrado, mediante este se determina la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. Las principales causas del estrés laboral son: sobrecarga de trabajo, además de un ambiente laboral inadecuado, generando como consecuencia bajo desempeño laboral.

Aporte: El aporte que brinda este proyecto es de gran utilidad porque se utilizó el enfoque cualitativo, analizando las variables de estudio para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

Autor: Cabrera, (2020), **tema:** Propuesta de mejora a los procesos del control administrativo del centro médico Santa rosa del cantón Babahoyo, Instituto Tecnológico Universitario Bolivariano de Tecnológico, **Resumen:** En el centro médico de Santa Rosa Ubicado actualmente en la provincia de los ríos en el cantón Babahoyo ha presentado una serie de anomalías en los procesos del control interno. El siguiente trabajo investigativo se desarrolló con la finalidad de detectar y establecer propuestas de solución que responda al conjunto de anomalías que asechan a la entidad. Los métodos de investigación utilizada fueron descriptivos, aplicativo y correlacional debido a la naturaleza del proyecto de investigación. Durante el desarrollo de la investigación se puso en práctica, diferentes técnicas tales como la investigación documental, observación directa, la encuesta, la entrevista, el diagrama causa efecto, lluvia de ideas y herramientas informáticas como Excel y Word. Este grupo de técnicas y herramientas permitieron, la determinación, análisis y propuesta de soluciones a las problemáticas detectadas.

La investigación finaliza realizando una propuesta de mejoras a través de la herramienta 5W2H, en la que se detallan toda una serie de acciones que debe realizar la empresa, para mejorar y corregir cada una de las falencias detectadas en su sistema administrativo.

Aporte: Sirve de ayuda para elaborar el plan de mejora en la empresa con el fin de detectar y establecer propuestas de solución en la empresa.

Fundamentación legal

Como base esencial dentro de la Fundamentación legal se debe considerar a la Constitución de la República del Ecuador sección tercera señala claramente el Artículo 326 el derecho del trabajador en diferentes principios, el Plan de Desarrollo Sostenible se considerara el eje 1, Derechos para todos durante toda la vida y el eje 2, Economía al servicio de la sociedad, así mismo el Código del trabajo que es un instrumento legal introducido en las leyes ecuatorianas tomando en consideración el Artículo 8 señala acerca del contrato de trabajo individual de los trabajadores y posteriormente la Ley Orgánica del Consumidor el Artículo 17 en el cual se numeran las obligaciones del proveedor.

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Sección tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

Art. 329.- Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas. El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. (Constitución, 2008).

Plan de Desarrollo Nacional 2017-2021

Eje 1: Derechos para todos durante toda la vida

Este eje posiciona al ser humano como sujeto de derechos a lo largo de todo el ciclo de vida, y promueve la implementación del Régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución de Montecristi (2008). Esto conlleva el reconocimiento de la condición inalterable de cada persona como titular de derechos, sin discriminación alguna

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas individuales y colectivas, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos.

Políticas

1.7 Garantizar el acceso al trabajo digno y la seguridad social de todas las personas.

1.16 Promover la protección de los derechos de usuarios y consumidores de bienes y servicios.

Eje 2: Economía al servicio de la sociedad.

Nuestro sistema económico social y solidario. La economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactúan los subsistemas públicos, privado, y popular y solidario; los tres requieren incentivos y regulación del aparato público.

Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Es importante mantener un sistema económico financiero en el que todas las personas puedan acceder a recursos locales para convertirse en actores esenciales en la generación de la riqueza nacional.

Políticas

4.1 Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

4.2 Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario. (Desarrollo, 2017)

Código del trabajo

Título I del contrato individual de trabajo

Capítulo I De su naturaleza y especies Parágrafo

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre. (Código, 2005).

Ley Orgánica del Consumidor

CAPITULO V

RESPONSABILIDAD Y OBLIGACION DE LOS PROVEEDORES

Art.17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. – Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o

servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento. (Ley, 2000).

Definiciones de variables

Proceso de selección:

Lo define como un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda, adecuación e integración del candidato más cualificado para cubrir un puesto de la organización. (García, Hierro, & Jiménez, 2001).

Es un proceso que consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización en particular. (R & M, 2005).

Es el proceso que trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos si no conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más acorde a sus características. Tomando como base que todo individuo puede trabajar. (Zaragoza, 2006).

El proceso de selección es la búsqueda, identificación y elección de un candidato cuyo perfil sea el más adecuado a las características de la empresa y a las necesidades actuales y futuras del puesto de trabajo vacante. (Curós, Díaz, Oltra, & Rodríguez, 2005).

El proceso de selección es un proceso importante dentro de una empresa, consiste en elegir al candidato cuyo perfil sea el más idóneo y capaz para el puesto que se requiere en la empresa. Es de vital importancia este proceso porque de ello dependerá el éxito del mismo. La persona seleccionada debe ser capaz de desarrollar nuevas habilidades dentro del ámbito laboral.

Desempeño laboral: es una evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación que se realiza individual basada en el esfuerzo de cada persona. (Acosta, 2018).

El desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. (Faria, 1995).

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona. Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía. (Sy Corvo, 2018)

El desempeño laboral de un trabajador dentro de la empresa se la realiza mediante una evaluación individual, que se utiliza para demostrar cual es el comportamiento y esfuerzo que tiene cada persona en su área laboral, dicha evaluación se realiza individualmente por parte de recursos humanos, este proceso es importante para que cada empresa tenga éxito empresarial.

Definiciones conceptuales

Actitud: Es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. (Wikipedia, 2021).

Aptitud: Es la capacidad de un individuo para desempeñarse de manera eficiente y correcta en una actividad y contexto determinados. (Raffino, 2020).

Bienes: son aquellos elementos físicos que, de alguna manera, satisfacen necesidades humanas. (Kiziryan, 2015).

Currículum: Se emplea currículum para referirse al conjunto de conocimientos y experiencias, laborales y académicas, que un individuo posee. (Significados, 2016)

Contrato: Es un acuerdo legal, oral o escrito, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad jurídica (partes del contrato), que se vinculan en virtud del mismo, regulando sus relaciones a una determinada finalidad o cosa. (Wikipedia, Wikipedia, 2021).

Consumidor: Es una persona u organización que consume bienes o servicios, que los productores o proveedores ponen a su disposición en el mercado y que sirven para satisfacer algún tipo de necesidad. (Sánchez, 2016).

Destrezas: Se utiliza para nombrar la capacidad con que una persona lleva a cabo de manera satisfactoria una tarea o un trabajo, generalmente vinculado con el cuerpo y con los oficios manuales. (Raffino, concepto de., 2020).

Distribución: Es aquella acción y efecto de distribuir (dividir algo entre varias personas, dar a algo el destino conveniente, entregar una mercancía). El término, que procede del latín distributio, es muy usual en el comercio para nombrar al reparto de productos. (Julian Porto, 2020).

Eficaz: Se denomina eficaz a la cualidad que tiene una determinada acción de alcanzar una meta que se había propuesto por parte de alguien. (Ramos G. , 2014).

Eficiencia: Es la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos". (Andrade, 2005)

Evaluación: Es un proceso que se usa para determinar, de manera sistemática, el mérito, el valor y el significado de: un trabajo, alguna capacidad intelectual, física o de alguien en función a ciertos criterios respecto a un conjunto de normas. (Wikipedia, Evaluación, 2021)

Improcedente: Es un adjetivo que permite calificar a lo que no es adecuado, oportuno o correcto. Lo impropio, por lo tanto, resulta inconveniente o impropio. (Porto & Merino, 2020)

Innovación: Son ideas originales que generan valor, social o económico, de forma sostenible. (bankinter, 2021)

Logística: Es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo. (Thompson, 2007)

Meta- análisis: Es un conjunto de herramientas estadísticas, que son útiles para sintetizar los datos de una colección de estudios. (Wikipedia, Wikipedia, 2021)

Plan: Es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. (Porto & Merino, 2020)..

Productividad: Es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos). (Carro, 2000)

Proveedor: Es una persona o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad económica. (Economía, 2016)

Psicometría: Es la disciplina que se encarga de la medición cuantitativa de los procesos y capacidades mentales. (Castillero, 2020).

Reclutamiento: Es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Chiavenato, 2000).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

Axionlog es una compañía proveedora de soluciones logísticas integrales de excelencia en la cadena de valor de Supply Chain, con una fuerte proyección regional. Desde 1994, año donde se estableció el primer Centro de Distribución en Argentina, acrecentando en el mercado local y Regional con un plan de expansión y crecimiento en América Latina. Cabe destacar que, esta empresa se especializa en brindar un servicio de excelencia dentro de la Cadena de Supply Chain, generando relaciones de largo plazo con empresas de primera línea vinculadas a la gastronomía, a la alimentación y al consumo masivo.

Por otra parte, los clientes a los que se brinda la gestión de la logística es McDonald's, la cadena líder de servicio rápido de comidas en el mundo, donde se brindan soluciones para el almacenamiento y la distribución de productos refrigerados y congelados de supermercados, empresas de alimentación, compañías lácteas, frigoríficos, procesadores de verduras y papas pre-fritas congeladas, entre otros. De allí, que la empresa cuenta con los más altos estándares de calidad, servicio, higiene y seguridad alimentaria, adicional se exige la aplicación de rigurosos controles para garantizar la seguridad en los alimentos que se almacena y distribuyen.

Actualmente, se cuentan con 9 centros de distribución, más de 700 empleados, atendiendo a más de 40 clientes de distintos segmentos y llegando a más de 9000 puntos de entrega, en más de 3500 rutas por mes y más de 750 camiones de diferente tamaño. Es importante mencionar, que Axionlog, apertura operación en Ecuador en el 2017; brindando soluciones logísticas a sus principales clientes dentro del marco 3PL (almacenamiento, planeación, distribución, interacción con proveedores y clientes de nuestro cliente).

La misma tiene por objetivo brindar una solución logística integral para sus empresas, desarrollada con el compromiso y convicción de que el compromiso y la creación de relaciones a largo plazo, sustentadas en la confianza, clave primordial para el crecimiento mutuo. La empresa está en capacidad para ofrecer a los clientes, una completa gama de servicios que tiene por objetivo brindar una solución logística integral para sus empresas. Esto se desarrolla bajo la convicción de que el compromiso y la creación de relaciones a largo plazo, sustentadas en la confianza, son la clave para el crecimiento mutuo.

Actualmente la compañía ofrece un servicio a través de la página web en donde tanto clientes como proveedores acceden a un práctico sistema informático que les permite obtener información para el desarrollo de sus actividades diarias, esta herramienta permite alcanzar las metas ya que contribuye en la optimización de los tiempos y de los costos de realización de las operaciones.

Es una empresa de full service donde y tiene aliados Estratégicos Regionales:

- Consolidación red de distribución.
- Desarrollo nuevos productos/proveedores
- Generación economías de escala y sinergias
- Optimización cadena de abastecimiento

Para eso, cuenta con un equipo de profesionales que, a través de su experiencia y con tecnología de vanguardia a su disposición, planean, implementan y controlan el proceso logístico para que sea efectivo y seguro. Se puede mencionar, que tiene trayectoria y experiencia que le permite brindar altos niveles de servicio y valor agregado a más de 30 clientes en diferentes segmentos del mercado alimentario, entablando alianzas estratégicas con cada uno de ellos, formando parte de su cadena de abastecimiento. Uno de sus lemas es, “Nos eligen todos los días porque cuidamos su negocio como si fuera el propio”, es líder en cadena de frío de

sus productos, desde la manufactura hasta su entrega en los puntos de venta o lugar de consumo, situados a lo largo y ancho de Latinoamérica.

Objetivos de la Corporación

Según Axionlog- Intranet (2015), los integrantes de la empresa trabajan de manera comprometida por el logro de objetivos comunes actuando de manera frecuente, según cuatro competencias: Enfoque en resultados, excelencia operacional y mejora continua, trabajo en equipo, pasión por el servicio y el cliente.

Misión

Somos un equipo de profesionales que trabajamos para que nuestros clientes se liberen de las tareas logísticas y puedan centrarse en su actividad principal, optimizando su cadena de suministros mediante soluciones a medida y de valor añadido que faciliten el crecimiento de su negocio.

Visión

Ser referentes y líderes en la gestión integral de la cadena de suministros del sector de alimentación, actuando como socios estratégicos de nuestros clientes, contando con un equipo orientado a la satisfacción del cliente, a la mejora continua y a su realización mediante el trabajo bien hecho.

Objetivos

A través del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, se logró obtener una lista de los objetivos principales de la empresa, los cuales, también están siendo ampliados y modificados en virtud de la fusión que se está dando desde el año 2004. En forma general, los objetivos de la empresa son los siguientes:

- Satisfacer las expectativas y requerimientos de nuestros clientes brindando en forma sostenible un servicio de la más alta calidad

profesional y convertir a Axionlog Ecuador, en el centro de distribución más avanzado del país.

- Ofrecer un servicio que no sólo sea el mejor, sino que llegue a ser legendario, y además establecer programas eficientes y efectivos en cuanto a maximizar nuestras operaciones y recursos humanos y minimizar los costos.
- Fomentar en el personal la cultura de servicio y una férrea voluntad para trabajar y maximizar la satisfacción al cliente.
- Desarrollar e implementar métodos de trabajo que conduzcan a la innovación continua tanto en los procesos internos como de los estándares de calidad de nuestro servicio.

Principios y Valores

- Integridad: En Axionlog, hacemos siempre lo correcto y lo que es bueno para nosotros y para los demás.
- Profesionalidad: En Axionlog, gestionamos competentemente y como expertos nuestra área de responsabilidad.
- Honestidad: En Axionlog, nos enorgullece ser rectos y honorables; sinceros, leales, fieles a nosotros mismos y, por ello, transparentes.
- Responsabilidad: En Axionlog, nos comprometemos, cumplimos nuestros compromisos y nos hacemos responsables de nuestros actos.
- Trabajo en equipo: En Axionlog, aportamos todo nuestro potencial a la consecución del proyecto en conjunto y al desarrollo integral del equipo y del resto de personas que integran la empresa.
- Actitud positiva: En Axionlog, enfrentamos las situaciones con optimismo y nos enfocamos en lo que nos permite avanzar.
- Comunicación: En Axionlog, decimos lo que pensamos, con respeto, en el foro adecuado y para que las cosas mejoren.
- Generar sinergias: En Axionlog, sumamos esfuerzos para multiplicar resultados buscando el mayor logro de todos.

- Liderazgo: En Axionlog, actuamos proactivamente gestionando nuestros esfuerzos y recursos para alcanzar las metas y superarlas.
- Autoridad y ejemplo: En Axionlog, nos ganamos el prestigio por la calidad de nuestro trabajo y por inspirar con el ejemplo.
- Resolución: En Axionlog, simplificamos lo complejo y actuamos con agilidad para resolver los problemas.
- Desarrollo de personas: En Axionlog, apoyamos el crecimiento de los demás con generosidad y constancia.
- Mejora continua: En Axionlog, nos mantenemos inquietos por aprender, por mejorarlo todo y mejorarlo siempre, por innovar y por ofrecer mejores resultados para lograr en equipo una mayor productividad.
- Planificación y Ejecución estructurada: En Axionlog, ejecutamos con decisión después de planificar con orden y precisión.
- Control y capacidad de reacción: En Axionlog, seguimos los planes de acción, analizamos los resultados de forma periódica y corregimos desviaciones con el fin de controlar los procesos.
- Eficacia y eficiencia: En Axionlog, gestionamos y administramos bien los recursos de los que disponemos tratando siempre de disminuir las pérdidas posibles para conseguir los mejores resultados.

Políticas de la Organización

Responsabilidad Social

La responsabilidad social de una organización tiene múltiples expresiones, pero un solo objetivo: ser útiles a la sociedad a la cual pertenecemos y en la que aspiramos prosperar. Nuestro compromiso de integridad y honestidad con los empleados consiste en proteger los valores y derechos humanos fundamentales en el lugar de trabajo, por medio del cumplimiento demostrado de las normas y leyes aplicables. A través de nuestro programa de Responsabilidad Social.

Con Nuestros Trabajadores:

- Garantizamos un lugar de trabajo seguro y limpio.
- No contratamos trabajadores menores de edad.
- No hacemos ningún tipo de discriminación al personal
- Nada de trabajos forzados y castigos físicos.
- Mantener un estricto cumplimiento de las leyes nacionales y así las internacionales que correspondan.

Establecemos condiciones justas con nuestros trabajadores:

La organización compensa y provee salarios y prestaciones sociales que superan las establecidas en las leyes nacionales. El personal operativo y administrativo de nómina mensual cobra quincenalmente a través de cuenta nómina.

- Horarios de Trabajo
- Registro de Asistencia
- Uniformes y equipos de Protección personal
- Comedor
- Baños y Vestuarios

Con nuestros clientes competidores y proveedores

Asumimos el compromiso diario de agregar valor a quienes depositan su confianza y esfuerzo para hacer posible el éxito de nuestra organización: clientes, accionistas, y proveedores, quienes forman parte de una gran familia generando una mayor integración para lograr nuestro principal objetivo: La Calidad de Servicio.

Responsabilidad Social con la Comunidad:

- No se llevan a cabo contribuciones políticas.

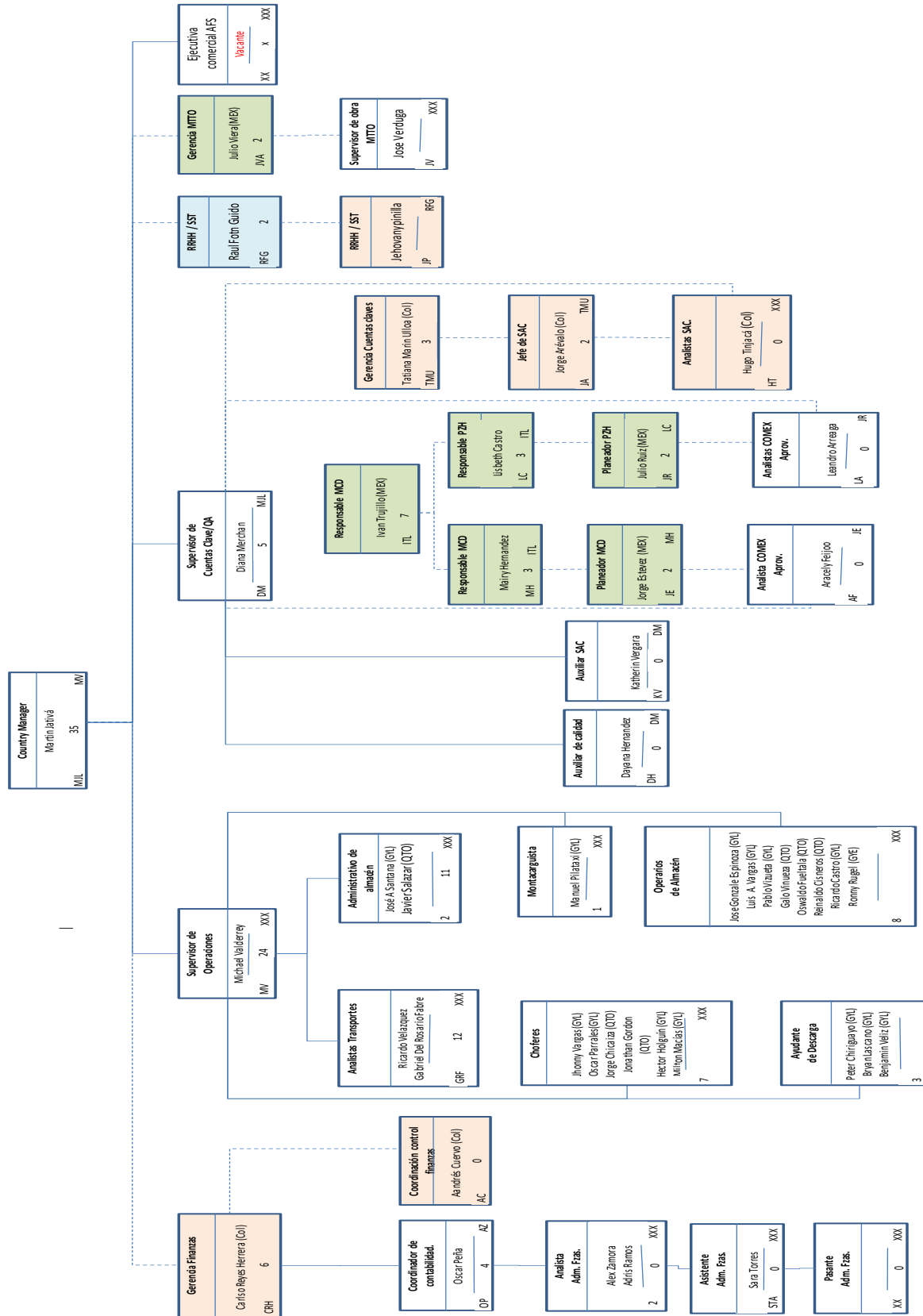
- Proporcionamos información a los entes gubernamentales.
- Contribuimos a la protección del medio ambiente.
- Contribuimos con la comunidad

Figura 2. Logotipo de la empresa



Fuente: Archivos de la empresa

Figura 3. Estructura Organizacional de Axionlog Ecuador S.A.



Fuente: Intranet de la empresa Nov-2020

Cuadro 2. Plantilla de los trabajadores

Departamento	Cargo	Total
Operaciones	Asistente de distribución	1
	Auxiliar de almacén	6
	Chofer	6
	Analista de transporte	1
	Asistente de distribución	1
	Montacarguista	1
	Auxiliar administrativo de almacén	1
Aprovisionamiento	Analista de aprovisionamiento	2
Calidad	Auxiliar de calidad	1
	Supervisor de almacén	1
	Supervisor de obra civil	1
Comercial	Supervisor de cuentas claves	1
Administración y finanzas	Coordinador de contabilidad	1
	Asistente de administración y finanzas	1
	Analista SR A&F	1
Atención al cliente	Asistente de servicio al cliente	1
Total		27

Elaborado por Lascano B. 2021

Cuadro 3. Registro de proveedores

Proveedores	Productos
CARNASCK	Nachos, Cheese sauce.
MAXIPAN S.A	Pan trébol, empanadas de verde, postres de tres leches, icing.
ALIM, ECUATORIANO LOS ANDES	Sachet de Ketchup y aderezo, bolsas de mayonesa, mostaza miel.
FABRICA JURIS CIA	Jamón ahumado, tocino
ZAMORANO MORAN	Vegetales
EMBUSTSER	Embutidos
PRONACA	Topping de leche
OVERCOME S.A	Tapas y vasos
CARTOPEL	Caja de cartones
ARCA CONTINENTAL	Coca cola , fanta, fiora fresca, agua dasani.
FIGURETTI	Vasos, bandejas
INT FOOD SERVICES	Papas, fridosa de carnes
ATEC SYSTEMS	Pollo y Nuggets
FLORAL	Queso cheddar, queso blanco
INDUSTRIAS DANEC S.A	Aceites y mantequillas
MARCSEAL S.A	Grill sazoador
NESTLE	Café en grano.
DIPOR	Leche entera, bases de vainilla y chocolate.

Elaborado por: Lascano B.2021

Diagnóstico de la situación actual

Actualmente la empresa Axionlog cuenta con una buena posición logística en el mercado Nacional ha crecido a pasos grandiosos, hoy en día no cuenta con una competencia en Ecuador, pero si en México su principal competidor es el King Burger.

La empresa Axionlog actualmente consta con varios departamentos dentro de los cuales se encuentran:

- Operaciones
- Aprovisionamiento
- Calidad
- Comercial
- Administración y finanzas
- Atención al cliente

Los inventarios en la empresa se manejan con una buena planificación por el personal encargado del mismo.

Se cuenta con una extensa cartera de proveedores dentro de los cuales son locales y extranjeros, que contribuyen en el buen desenvolvimiento de la empresa.

La empresa cuenta con los altos estándares de calidad, servicio, higiene y seguridad alimentaria, adicional se exige la aplicación de rigurosos controles para garantizar la seguridad en los alimentos que se almacena y distribuyen en todo el país.

El área de proceso de distribución de la empresa se ha visto afectada actualmente, debido a los inconvenientes con el personal nuevo que ingresa a la empresa y así mismo poco personal que existe en dichas áreas, el cual también afecta el desempeño laboral de cada colaborador y esto conlleva a tener inconvenientes dentro de la empresa.

Hoy en día existen inconvenientes en la entrega de productos a diferentes locales lo cual se ha visto afectada la empresa por falta de personal en los

lugares a entregar productos almacenados en las bodegas de la empresa Axionlog.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación permitirá conocer el problema fundamental para elaborar un plan de mejora para la empresa.

Para la presente investigación se utilizará el enfoque cualitativo basándose en la observación, exploración, descripción mediante los datos recopilados de manera sistemática.

La investigación cuantitativa se empleará en el diseño de la investigación basándose en la medición de las variables y de esta manera centrándose en los hechos o causas de la investigación misma para recabar información oportuna.

A su vez la investigación exploratoria permitirá averiguar sobre el problema, y de esta manera obtener información concreta y veraz para poder darle solución al problema.

También se empleará la investigación descriptiva la cual va encaminada a analizar de forma independiente cada variable de proyecto.

Así mismo la investigación explicativa encargada de buscar el porqué de los hechos en relación a causa y efecto mediante la prueba de hipótesis.

Y por último se usará la investigación correlacional la cual me permitirá relacionar las variables de un problema, para después relacionarlas entre si darle solución al problema principal en la empresa.

Tipos de investigación

Cuadro 4 Tipologías

Exploratoria	Explicativa	Correlacional	Descriptiva
---------------------	--------------------	----------------------	--------------------

Es aquella que se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. (Castillero, 15 tipos de investigación, 2020)	Es aquella que tiene una relación causa, no solo busca el problema también busca la causa del mismo. (Tomala, 2016)	Tienen como fin establecer el grado de relación entre dos o más variables. (Rus, 2020)	Es la que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, 2014)
--	--	---	---

Elaborado por: Lascano B. (2021)

En el presente proyecto se emplearán el tipo de investigación descriptiva que ayudara a identificar el problema cuáles son sus causas y efectos, de esta manera darle solución al problema y así mismo la investigación correlacional porque de esta manera se realizara un estudio independiente de las variables para plantear un plan de mejoras dentro de la empresa.

Población

La población se denomina al conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición, y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. (Lerma, 2016).

Población finita: Es aquella población en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Se considera población finita formada por elementos menores de 100.000 unidades. (López, 2019).

Población infinita: Es aquella población que se compone por un número grande de elementos mayor de 100.000 unidades.
(Enciclopediaeconomica, 2018).

Cuadro 5**Universo**

Elementos	Cantidad
Asistente de distribución	1
Auxiliar de almacén	5
Chofer	5
Analista de transporte	1
Asistente de distribución	1
Montacarguista	1
Auxiliar administrativo de almacén	1
TOTAL	15

Elaborado por: Lascano B (2021)

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población. Un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández, 2014).

Tipos de muestra**Muestreo probabilístico o aleatorio**

En este caso todos los miembros de la población tienen una probabilidad distinta de cero de ser seleccionados como unidad muestral. (Fernández, 2004).

Muestreo aleatorio simple

Se asigna un número a cada individuo de la población y a través de algún medio mecánico (tablas de números aleatorios, números aleatorios generados con una calculadora u ordenador, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido. (INEGI, 2011).

Muestreo aleatorio estratificado

Se define previamente estratos que representan características claramente diferenciales de la población y se seleccionan elementos de cada estrato por procedimientos aleatorios. (Yuni & Urbano, 2006).

Muestreo aleatorio sistemático

Es un procedimiento que permite simplificar el proceso de selección cuando el tamaño de la muestra es elevado. (Fernández, 2004).

Muestreo aleatorio por conglomerados:

Es una modalidad del muestreo probabilístico, se utiliza cuando se desea estudiar una población grande y dispersa, de la que evidentemente no se dispone de ningún listado. En lugar de seleccionar individuos, se empieza por seleccionar subgrupos o conglomerados a los que se da el nombre de unidades de primera etapa o unidades primarias. (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006).

Muestreo no probabilístico o dirigido

Se denomina a un Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación. (Hernández, 2014).

La investigación de muestra no probabilística o dirigida se subdivide en:

Muestreo por cuotas

En este tipo de muestreo se utilizan los datos de subconjuntos o determinados estratos de población, tales como: sexo, edad o religión entre otros, para seleccionar miembros que se consideren típicos según los propios fines de la investigación. (INEGI, 2011).

Muestreo intencional o selectivo

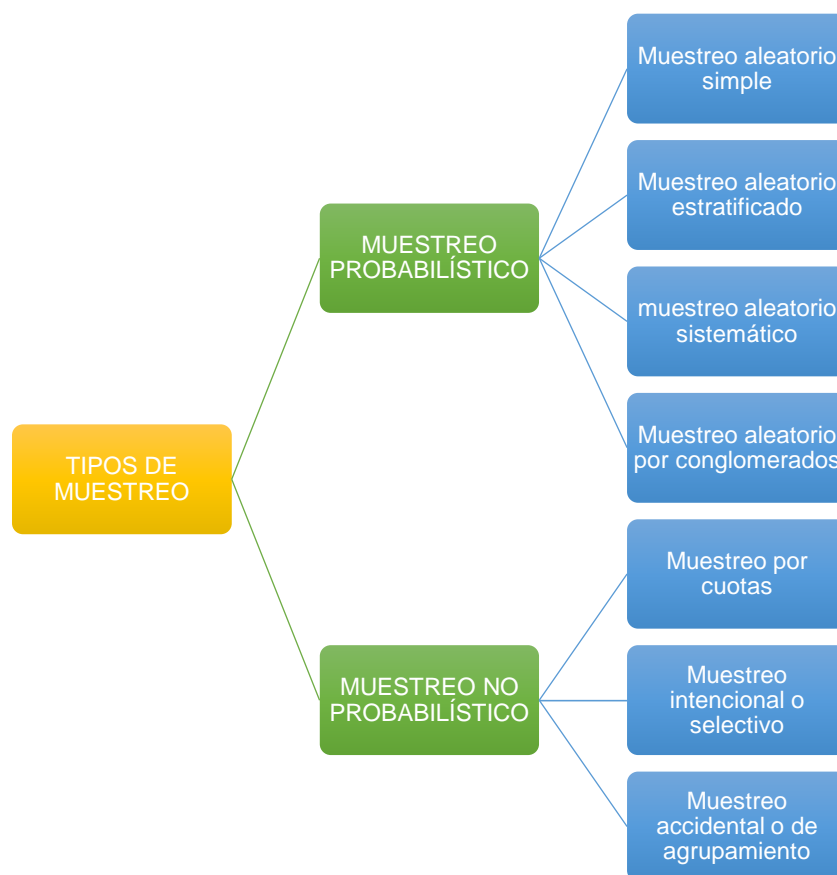
Se refiere a una decisión hecha con anticipación al comienzo del estudio, según la cual el investigador determina configurar una muestra inicial de informantes que posean un conocimiento general amplio sobre el tópico a

indagar, o informantes que hayan vivido la experiencia sobre la cual se quiere profundizar. (Bonilla & Rodríguez, 2005).

Muestreo accidental o de agrupamiento casual

Se forman por elementos que se reúnen casualmente por la ocurrencia de ciertos fenómenos particulares, o por que forman grupos de fácil acceso. (Yuni & Urbano, 2006).

Figura 4. Tipos de muestreo



Elaborado por: Lascano B. (2021)

Para la presente investigación el muestreo con el que se selecciona la muestra es probabilístico aleatorio simple debido a que el investigador considera tomar como muestra al personal que labora en la empresa especialmente al personal del proceso de distribución, es una muestra con una población mínima de la cual se obtendrá información precisa y confiable llevándonos a la realidad del problema.

Cuadro 6. Tabla de muestra

Personal	Población
Asistente de distribución	1
Auxiliar de almacén	5
Chofer	5
Analista de transporte	1
Asistente de distribución	1
Montacarguista	1
Auxiliar administrativo de almacén	1
TOTAL	15

Elaborado por Lascano B. (2021)

Métodos y técnicas de investigación

Método analítico

En este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. (Rodríguez, 2005).

Método inductivo-deductivo

Es un procedimiento de inferencia que se basa en la lógica para emitir su razonamiento; su principal aplicación se relaciona de un modo especial con las matemáticas puras. Se utiliza con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo particular, e inductivo en sentido contrario, de lo particular a lo general. (IEE, 2016).

Método inductivo

Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos. (Rodríguez, 2005).

Método analítico sintético

Es un método que consiste en la descomposición mental del objeto de estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto. (Hurtado & Toro, 2007)

Método hipotético deductivo

Es un procedimiento que toma unas afirmaciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis, deduciendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos. Es un esquema o modelo de confirmación y refutación de hipótesis. Cuantos más casos confirmatorios hay, mayor es la posibilidad de que la hipótesis sea verdadera. (Hurtado & Toro, 2007).

Método análisis-síntesis.

Son dos métodos en los cuales no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis. (Ramos, 2018).

Para la presente investigación se aplicará el método inductivo ya que se realizará una evaluación al personal seleccionado en el proceso de distribución.

Así mismo se utilizará el método análisis- síntesis porque se basa en el estudio del análisis desde el inicio del marco teórico conociendo las definiciones referidas por los diferentes autores, y a su vez estudiándolas de manera integral (síntesis).

Técnicas e instrumentos

Cuadro 7

Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
Encuestas	Cuestionarios

Elaborado por: Lascano B. (2021)

Encuesta: Es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. (Westreicher, 2020).

Entrevista: Es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. (Florgueiras, 2016).

Procedimiento de la investigación

La técnica que empleare en la investigación es la encuesta, la cual llevara 8 preguntas concretas y con respuestas cerradas, apegadas a la problemática de la empresa para poder dar solución a dicho problema. Las encuestas se le realizaran al personal del área de operaciones para detectar la opinión de cada trabajador dentro de la empresa y de esta manera lograr el objetivo propuesto de este proyecto de investigación haciendo un análisis de cada pregunta obteniendo resultados favorables para la investigación.

Encuesta

Encuesta dirigida al personal del departamento de operaciones.

Objetivo: Determinar en que incide el proceso de selección y contratación en el desempeño laboral de los colaboradores del proceso de distribución en la empresa Axionlog S.A.

Instrucciones: Lea cuidadosamente y marque con una X con esferográfico azul la alternativa que usted considere.

1. ¿Tuvo una entrevista de trabajo antes de ser contratado(a)?
Si
No

2. ¿Cree usted que sus conocimientos y habilidades son adecuados al trabajo que desempeña?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
No estoy de acuerdo

3. ¿Cree usted que el proceso de selección y contratación de personal que se realiza en la empresa es adecuado?
Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
No estoy de acuerdo

4. ¿Usted cree que el proceso de selección y contratación del personal influye en el desempeño laboral?

Si

No

5. ¿Cree usted que se debe contratar más personal para el área de distribución?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

No estoy de acuerdo

6. ¿Cómo calificaría su desempeño laboral dentro de la empresa?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

7. ¿Cree usted que en la empresa el proceso de selección se rige de acuerdo a las normas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

No estoy de acuerdo

8. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por el desempeño de cada colaborador?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

No estoy de acuerdo

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas al personal del departamento de operaciones.

1 ¿Tuvo una entrevista de trabajo antes de ser contratado(a)?

Cuadro 8. Entrevista de trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)



Gráfico 1. Entrevista de trabajo

Fuente: Elaborado por Lascano. B. (2021)

Análisis:

Teniendo como resultado el 100% de los encuestados si tuvo una entrevista de trabajo.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que el personal del área de operadores el 100% respondió que sí tuvo una

entrevista de trabajo lo que indica que el proceso de selección y contratación si se lleva a cabo en la empresa.

2. ¿Cree usted que sus conocimientos y habilidades son adecuados al trabajo que desempeña?

Cuadro 9. Conocimientos y habilidades

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	47%
De acuerdo	8	53%
Indeciso	0	0%
No estoy de acuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

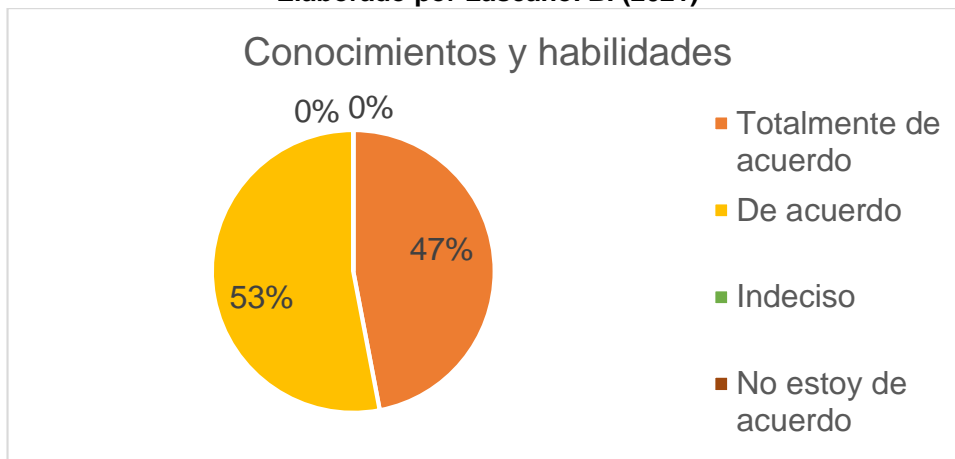


Gráfico 2. Conocimientos y habilidades

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 53% de los encuestados indicaron que están de acuerdo que su trabajo que desempeñan son adecuados a sus conocimientos y habilidades, mientras que el 47% indicaron estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que el personal del área de operadores el 53% respondió que están de acuerdo que sus conocimientos y habilidades son adecuados para el trabajo que desempeñan lo cual beneficia a la empresa.

3 ¿Cree usted que el proceso de selección y contratación de personal que se realiza en la empresa es adecuado?

Cuadro 10. Proceso de selección

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	27%
De acuerdo	9	60%
Indeciso	2	13%
No estoy de acuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

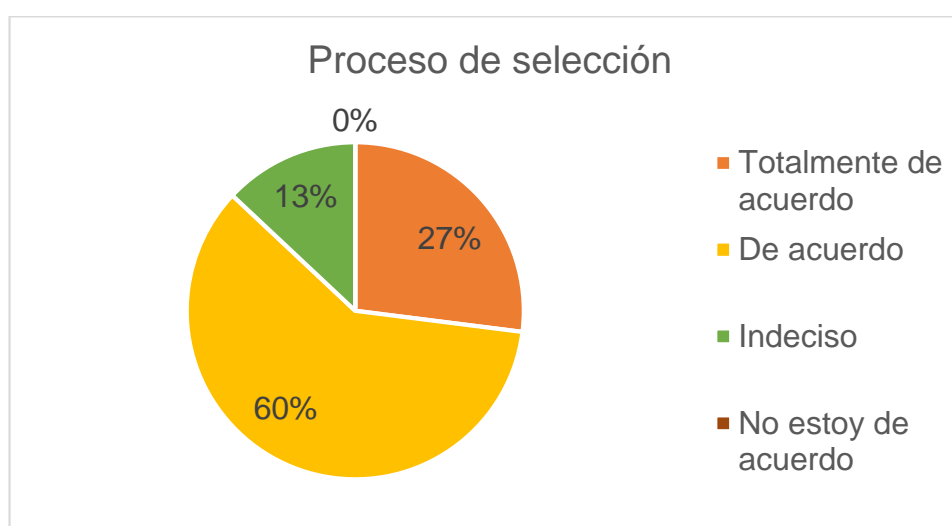


Gráfico 3. Proceso de selección

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 60% de los encuestados están de acuerdo que el proceso de selección y contratación si es adecuado en la empresa, el 27% está totalmente de acuerdo, mientras que el 7% está indeciso con el proceso.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que el personal del área de operadores no está de acuerdo en el proceso de selección, esto perjudica a la empresa debido a que desconocen sobre el proceso que se realiza en la empresa.

4 ¿Usted cree que el proceso de selección y contratación del personal influye en el desempeño laboral?

Cuadro 11. Contratación de personal

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)



Gráfico 4. Contratación de personal

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

En las encuestas realizadas según el gráfico indica que el 87%, Si cree que el proceso de selección y contratación influye en el desempeño laboral, mientras que un 13% indicó que no influye en el desempeño laboral.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que la mayoría de los operadores si consideran que el proceso de selección y contratación influye bastante en el desempeño laboral, lo cual conlleva a mantener un ambiente adecuado favoreciendo la productividad de la empresa.

5 ¿Cree usted que se debe contratar más personal para el área de distribución?

Cuadro 12. Área de distribución

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	46%
De acuerdo	7	47%
Indeciso	1	7%
No estoy de acuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

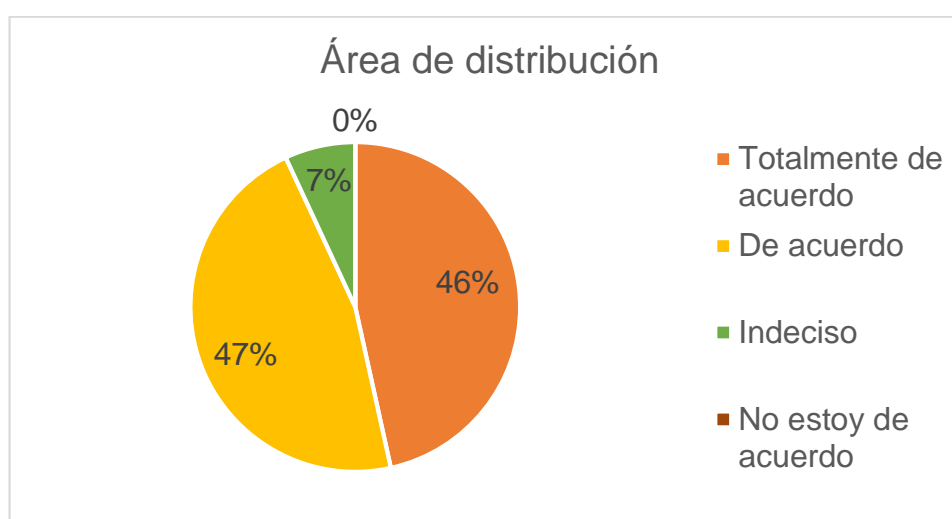


Gráfico 5. Área de distribución

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 47% de los encuestados está de acuerdo que se debe contratar personal para el área de distribución, el 46% está totalmente de acuerdo, mientras que el 7% está indeciso que se debe contratar personal.

Interpretación:

De los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados considera que se debe contratar personal para el área de distribución el cual beneficiaría a los colaboradores y a la empresa logrando realizar un buen trabajo diariamente.

6 ¿Cree usted que en la empresa el proceso de selección se rige de acuerdo a las normas?

Cuadro 13. Normas

Opciones	Cantidades	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	47%
De acuerdo	8	53%
Indeciso	0	0%
No estoy de acuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

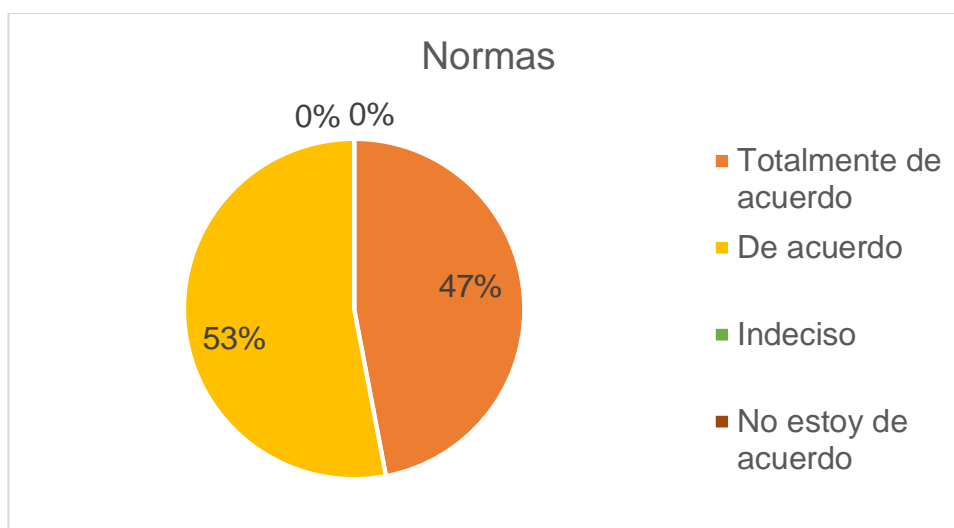


Gráfico 6. Normas

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 53% de los encuestados respondieron que están de acuerdo con las normas que rigen en la empresa cuando se realiza el proceso de selección, mientras que un 47% está totalmente de acuerdo.

Interpretación:

De los resultados obtenidos el (53+47)100% considera que el proceso de selección y contratación que se maneja en la empresa se rige a los artículos que rige la norma del código de trabajo.

7. ¿Cómo calificaría su desempeño laboral dentro de la empresa?

Cuadro 14. Desempeño laboral

Opciones	Cantidades	Porcentajes
Muy bueno	8	53%
Bueno	7	47%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

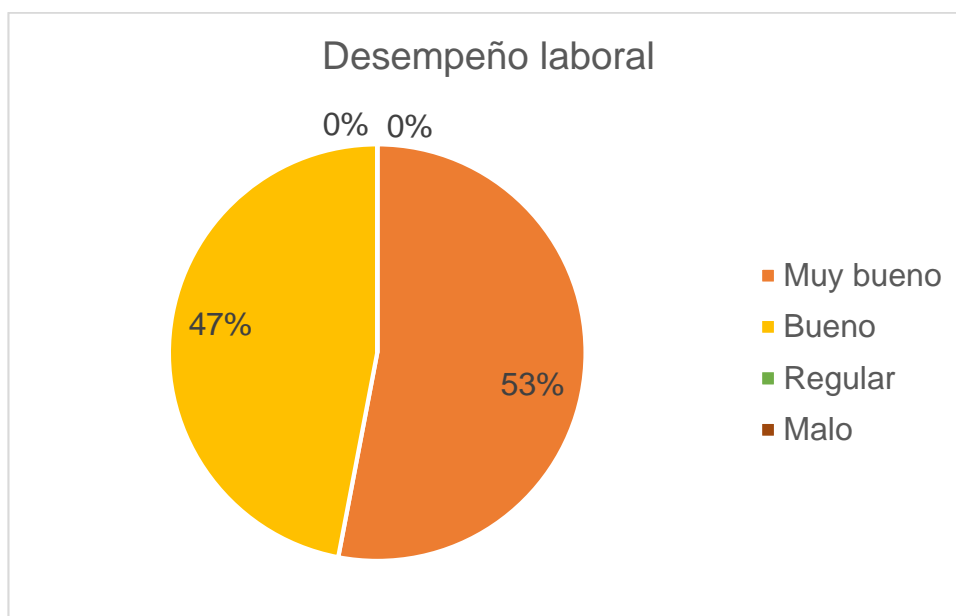


Gráfico 7. Desempeño laboral

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 53% de los encuestados indicaron que su desempeño laboral dentro de la empresa es muy bueno, mientras que el 47% indicaron que su desempeño es bueno.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que el 100% de personal no tiene inconveniente alguno con su desempeño laboral en la empresa.

8 ¿Cree usted que la empresa se preocupa por el desempeño de cada colaborador?

Cuadro 15. Desempeño de los colaboradores

Opciones	Cantidades	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	9	60%
Indeciso	4	27%
No estoy de acuerdo	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por Lascano. B. (2021)

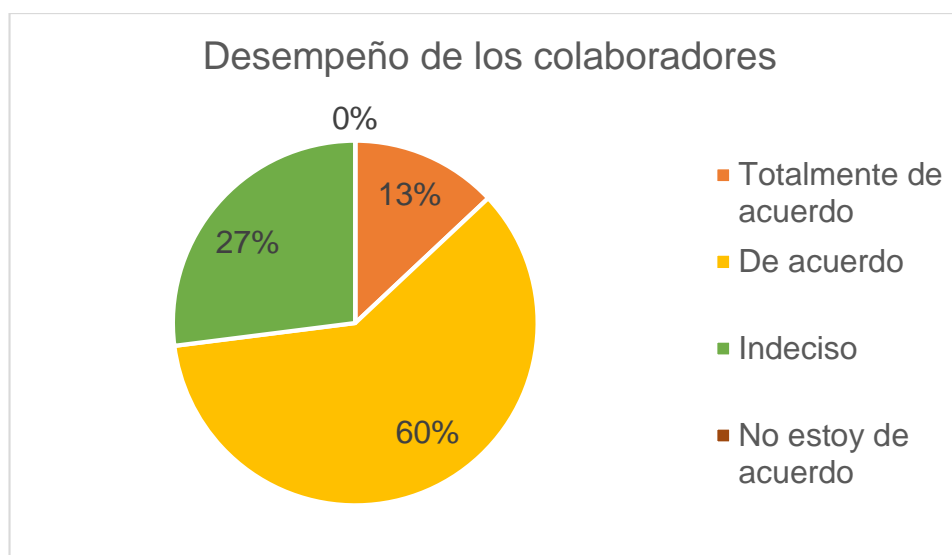


Gráfico 8. Desempeño de los colaboradores

Fuente: **Elaborado por Lascano. B. (2021)**

Análisis:

El 60% de los encuestados está de acuerdo en la preocupación que tiene la empresa hacia el desempeño de los colaboradores, el 27% está indeciso, mientras que el 13% coincide en estar de acuerdo.

Interpretación:

Como se observa en los siguientes resultados podemos darnos cuenta que existe una discrepancia en los encuestados, por lo cual la empresa debería preocuparse por cada colaborador.

Plan de mejora con la técnica 5W2H

La 5W2H es una herramienta de gestión empleada durante la planificación estratégica de las empresas. Su punto de partida es una meta destinada a organizar las acciones y a determinar todo aquello que debe hacerse para alcanzarla.

Es decir, establecer por cuál motivo, por quién, cómo, cuándo y dónde será hecho, además de estimar cuánto costará.

Generalmente presentada en forma de plantilla o tabla, la metodología suele ser utilizada en proyectos para evaluar, acompañar y garantizar que las actividades sean ejecutadas con claridad y excelencia por parte de los involucrados.

Funciona como una especie de guía que permite enumerar paso a paso la estrategia. (Alvaréz, 2020).

Elementos principales del 5w2h

Cada elemento del acrónimo tiene un significado. Las 5W representan lo que sería en inglés: «Qué», «Por qué», «Quién», «Cuándo» y «Dónde», mientras que las 2H representan «Cómo» y «Cuánto».

What: ¿Qué se hará?

La primera W significa «Qué», traducido al español. ¿Qué quieres o necesitas hacer?

Why: ¿Por qué se hará?

La segunda W significa «Por qué» en español. Aquí debe determinar **por qué quiere hacerlo**, por qué es necesario y por qué es relevante.

Who: ¿Por quién se hará?

La tercera W se refiere a quién tomará la acción determinada. Este punto es importante para designar a las personas responsables.

When: ¿Cuándo se hará?

Ahora, en el cuarto W, determinemos cuándo debe llevarse a cabo la acción. Aquí, estamos hablando de la fecha límite y esto es fundamental en cualquier proyecto. Después de todo, un plan de acción sin plazos y pasos ciertamente no ocurrirá como se esperaba.

Where: ¿Dónde se hará?

La quinta y última W se refiere al lugar donde debe llevarse a cabo la acción. En algunos casos, dependiendo del proyecto, este lugar puede interpretarse como el punto en el que se tomarán medidas.

How: ¿Cómo se hará?

La primera H significa «Cómo». En la práctica, este campo se guarda para que especifique cómo se tomará el plan de acción.

How much: ¿Cuánto costará?

La última letra, es decir, la segunda H, es relativa al costo de la acción. ¿Cuáles son los valores que involucran ese proyecto?

Plan de mejora aplicando la técnica 5W+2H

Objetivo: Elaborar un plan de mejora al proceso de selección y contratación para determinar la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del proceso de distribución en la empresa Axionlog S.A.						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Contratar personal para el área de distribución	Es necesario porque es un punto clave para la empresa, de esto depende el éxito y competencia en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> • Definir el perfil del candidato, facilitara la búsqueda del candidato más idóneo para el puesto. • Realizar una preselección de candidatos. • Realizar una entrevista con escenarios diferentes para verificar la actuación del candidato. • Contratar al personal con capacidades para asumir su puesto dentro de la empresa. • Incorporar al personal a su nuevo puesto de trabajo. 	Personal de Recursos Humanos	Empresa Axionlog S.A	2022	\$400

<p>Generar reconocimiento por el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Axionlog</p>	<p>Reconocer el trabajo de cada empleador, es una manera dinámica de brindar confianza sacando lo mejor de cada colaborador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un feedback trimestralmente. • Hacer público el reconocimiento del trabajador mensualmente. • Generar un entorno laboral de apoyo. 	<p>Gerente general.</p>	<p>Empresa Axionlog</p>	<p>2022</p>	<p>No genera gasto</p>
--	---	---	-------------------------	-------------------------	-------------	------------------------

Elaborado por: Lascano. B (2021)

Conclusiones

En el presente proyecto se emplearon herramientas metodológicas como la aplicación y el análisis del diagnóstico los cuales permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- Se fundamentó los antecedentes teóricos de las variables u objetos de estudio, variable independiente proceso de selección y contratación de personal y variable dependiente desempeño laboral.
- Mediante la investigación no se pudo evidenciar el proceso de selección y contratación de los colaboradores en la empresa Axionlog S.A. debido a que el proceso no se ha dado actualmente, pero mediante las encuestas realizadas en el proceso ejecutado anteriormente si se rige a las normas de cada empresa.
- Los procesos de selección y contratación son de vital importancia para las empresas, se realizó un análisis e identificación de la problemática en la empresa para cual se ejecutó un plan de mejora en el proceso actual que permitirá dar solución a dicho inconveniente, favoreciendo los intereses de la empresa.

Recomendaciones

- Se recomienda contratar personal para el área de distribución, con el fin de mejorar el ambiente laboral y la productividad de la empresa.
- Se recomienda realizar de manera trimestral la aplicación del feedback, para verificar el desempeño laboral de cada trabajador.
- Se recomienda aplicar el plan de mejora orientado al proceso de selección y contratación de personal, para mejorar el buen desempeño de cada colaborador en la empresa.

Bibliografía

- Acosta, N. (29 de 12 de 2018). *¿Cuál es la definición del desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Alvaréz, A. (5 de Agosto de 2020). *lean construction mexico*, pág. 1.
- Andrade, S. (2005). Diccionario de economía. En S. Andrade. México: 3era. edición.
- Bankinter, F. (2021). QUE ES LA INNOVACIÓN. *Fundación Bankinter Blog*, 1.
- bankinter, F. i. (2021). Que es la innovación. *Fundación innovación bankinter*, 8.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos (La investigación en ciencias sociales)*. Bogotá DC: Grupo Editorial Norma , tercera edición.
- Cabrera, E. (2020). *Propuesta de mejora a los procesos del control administrativo del centro médico Santa rosa del cantón Babahoyo*. Babahoyo.
- Cancinos, A. (08 de 2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Quetzaltenaco. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Cancinos, P. R., & Chavez, A. R. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Carro, R. (2000). *PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*. Mar de plata: 2da edición.
- Castillero, O. (2020). *15 tipos de investigación*. Obtenido de Psicología y mente: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Castillero, O. (2020). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/psicometría>
- Chávez, A. (2015). *Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito*. Quito.
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. En Chiavenato.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos (El capital humano de las organizaciones). En I. Chiavenato. México: The McGraw-Hill companies. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Código. (2005). *Código del trabajo. Título I del contrato individual de trabajo*. Ecuador.
- Constitución. (2008). *Constitución de la República del Ecuador Sección tercera "Formas de trabajo y su retribución"*. Montecristi.
- Cueva, A. M. (2017). *repositorio uta*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25037/1/TESIS-ALBERTO-MEDINA%20%281%29.pdf>
- Curós, M., Díaz, C., Oltra, V., & Rodríguez, J. (2005). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona: UOC.
- Desarrollo, S. N. (2017). *Plan de Desarrollo Nacional 2017-2021*. Quito.
- Economía. (2016). Proveedor. *Economía simple*.
- Enciclopediaeconomica. (2018). *Población estadística*. Obtenido de Enciclopediaeconomica recuperado: <https://enciclopediaeconomica.com/poblacion-estadistica/>
- Estébanez, B. (2 de 10 de 2019). Obtenido de <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/evolucion-del-reclutamiento/>
- Faria, F. (1995). *Comportamiento Organizacional*. México: Noriega Editores.
- Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC.
- Florgueiras, P. (2016). Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- García, M., Hierro, E., & Jiménez, J. (2001). *Selección de personal sistema integrado*. Madrid: ESIC ,2 edición.
- Gumucio, L. (2010). *La selección de personal basada en competencia y su realización con la eficacia organizacional*. Bolivia: Pearson.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. En R. Hernández. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. MEXICO: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

DE C.V. Obtenido de 6:
http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: CEC, SA.
- Icart, M., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *E laboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Publicacions 1 edicions de la universitat de Barcelona.
- IEE, S. (2016). Obtenido de Metodología de la investigación: http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/Metodologia_de_la_Inv.pdf
- INEGI. (2011). *Diseño de muestra en proyectos de encuesta*. México: INEGI, c2011.
- Julian Porto, M. M. (2020). *Definición de distribución*. Obtenido de <https://definicion.de/distribucion/>
- Kiziryán, M. (16 de Noviembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de Tipos de Bienes : <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-bienes.html>
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Quinta Edición.
- Ley, O. (2000). *Ley Orgánica del Consumidor CAPITULO V*. Ecuador.
- López, J. (9 de 10 de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Lopez, J. R. (2010). La seleccion del personal basadas en competencias y su relacion con la eficacia organizacional. bogota .
- Medina, A., & Fiallos, S. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Lo&Lo*. Ambato.
- NARANJO, R. (05 de 2012). *REDALYC*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>
- Padilla, P. (04 de 01 de 2021). *Evolución del desempeño*. Obtenido de <https://pedropadillaruz.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Peña. (1993).
- Porto, J., & Merino, M. (2020). *Definición de. Actualizado*. Obtenido de Definición de.: <https://definicion.de/plan/>
- R, W., & M, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Novena edición.

- Raffino, M. (26 de 06 de 2020). *concepto de*. Obtenido de <https://concepto.de/destreza/>
- Raffino, M. (17 de Septiembre de 2020). *Concepto. de*. Obtenido de <https://concepto.de/aptitud/>
- Ramos. (Julio de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Ramos, G. (Mayo de 2014). *Definicion*. Obtenido de <https://definicion.mx/eficaz/>
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México: ISBN.
- Rus, E. (8 de 12 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Investigación Correlacional: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sailema, C. (2018). *EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA*. AMBATO.
- Sánchez, J. (02 de 03 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/consumidor.html>
- Significados. (1 de Marzo de 2016). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/curriculum/>
- Sy Corvo, H. (2018). Desempeño laboral, características y ejemplos. *Llfeder*, Recuperado.
- Thompson, I. (Enero de 2007). *Diccionario de marketing*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Tomala, O. (2016). *Tipos de investigacion*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Ucha, F. (s.f.). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>
- Westreicher, G. (23 de 02 de 2020). Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Wikipedia. (21 de Julio de 2021). Evaluación. *wikipedia.org*, 1. Obtenido de Fundación Wikimedia.
- Wikipedia. (23 de 05 de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de Meta-análisis: <https://es.wikipedia.org/wiki/Contrato>

Wikipedia. (Marzo de 2021). *Wikipedia.com*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Actitud>

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar 2 y formular proyectos de investigación*. Argentina : Brujas 2 edición.

Zaragoza, N. (2006). *Proceso de contratacion de personal*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-de-contratacion-de-personal/>

Zayas, P. (10 de 2010). *Esbozo histórico del proceso de selección*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/10/pmza.pdf>

ANEXOS



Anexo 1: Entrada de la empresa Axionlog S.A



Anexo 2: Carro transportador de productos



Anexo 3: Productos en bodegas de la empresa



Anexo 4: Entrega de productos en los puntos de recepción



Anexo 5: Encuesta realizada al personal de operaciones



Anexo 6: Personal encuestado.