



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

**DISEÑO DE UNA GUÍA PARA EL PROCESO DE SELECCIÓN Y
CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN COOPERATIVA DE
TRANSPORTES TAXIS "7 DE MAYO"**

Autora: Santos González Amelia Aracelly

Tutor: Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURA.....	XII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2. Situación conflicto.....	4
1.3 Delimitación del problema.....	6
1.4 Formulación del problema.....	6
1.5 Evaluación del problema.....	6
1.6 Variables de la investigación.....	6
Variable independiente.....	6
Variable dependiente.....	7
1.7 Objetivos de la investigación.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
1.8 Justificación e importancia.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes históricos.....	9
2.2	Antecedentes referenciales.....	13
2.3	Fundamentación legal.....	18
2.4	Conceptualización de las variables.....	27
2.4.1	Variable independiente: Selección y contratación de personal.....	27
2.4.2	Variable dependiente: Desempeño de empleados.....	27
2.5	Definiciones conceptuales.....	28

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Nombre de la Empresa.....	31
3.2	Diseño de la Investigación.....	34
3.3	Tipos de investigación.....	35
3.4	Tipos de Investigación.....	37
3.5	Población y Muestra.....	37
	Población.....	37
	Muestra.....	38
3.6	Tipos de Muestra.....	38
	Métodos Teóricos.....	39
3.6	Técnicas e Instrumentos.....	39

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES.....	40
	CONCLUSION DE LO INVESTIGADO.....	61
	RECOMENDACIONES.....	61
	BIBLIOGRAFÍA.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Problemas y consecuencia	5
Tabla 2. Prototipo.....	37
Tabla 3. Población	38
Tabla 4. Muestra	38
Tabla 5. Tecnicas e Instrumento.....	39
Tabla 6. Genero	40
Tabla 7 Nivel de Educación	41
Tabla 8 Tiempo de Trabajo.....	41
Tabla 9 Ingreso a Colaborar	42
Tabla 10 Departamento de Talento Humano	43
Tabla 11 Insumos Necesarios.....	44
Tabla 12 Beneficios	45
Tabla 13 Frecuencia	46
Tabla 14 Ambiente Laboral.....	47
Tabla 15 Múltiples Canales.....	48
Tabla 16 Genero	49
Tabla 17 Nivel de Educación	50
Tabla 18 Tiempo de Asociado	51
Tabla 19 Proceso Administrativo	52
Tabla 20 Recaudación	53
Tabla 21 Ejecución y Control	54
Tabla 22 Incentivos y Recaudaciones	55
Tabla 23 Principales Hallazgos	57
Tabla 24 Plan de Mejoras	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Logotipo.....	34
Figura 2 Genero	40
Figura 3 Nivel de Educación	41
Figura 4 Tiempo de trabajo.....	42
Figura 5 Desempeño	43
Figura 6 Departamento de Talento Humano.....	43
Figura 7 Insumos Necesarios	44
Figura 8 Beneficios	45
Figura 9 Frecuencia	46
Figura 10 Ambiente Laboral.....	47
Figura 11 Múltiples Canales	48
Figura 12 Genero	49
Figura 13 Nivel de Educación	50
Figura 14 Tiempo de Asociado	51
Figura 15 Proceso Administrativo	52
Figura 16 Recaudación	53
Figura 17 Ejecución y Control	54
Figura 18 Incentivos y Recaudaciones	55

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Los individuos y las organizaciones están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua. De la misma manera como los individuos atraen y seleccionan a las organizaciones, informándose y haciéndose sus opiniones acerca de ellas, las organizaciones tratan de atraer individuos y obtener informaciones acerca de ellos para decidir si hay o no interés de admitirlos. (Koontz, 2008)

El reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Además, la función del reclutamiento es suministrar la selección de materia prima básica (candidatos) para su funcionamiento. El reclutamiento consiste, a partir de los datos sobre necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización, en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización. (Cázarez, 1999)

El reclutamiento no siempre intenta abarcar todo el mercado de recursos humanos buscando sin dirección precisa. El problema fundamental de la organización es establecer fuentes de suministro de recursos humanos, localizadas en el mercado, que le interesen específicamente para concentrar en ellas sus esfuerzos de reclutamiento.

Por ello, las fuentes de recursos humanos se denominan fuentes de reclutamiento, pues pasan a representar los objetivos sobre los cuales incidirán las técnicas de reclutamiento. Como quiera que existen innumerables e interrelacionadas fuentes de suministro de recursos humanos, una de las fases más importantes del reclutamiento la constituyen la identificación, la selección y el mantenimiento de las fuentes que pueden utilizarse adecuadamente para hallar candidatos que tienen probabilidades de cumplir con los requisitos preestablecidos por la organización. La identificación, la selección y el mantenimiento de las fuentes de reclutamiento constituyen una manera por la cual la ARH puede:

- Elevar el rendimiento del proceso de reclutamiento, aumentando tanto la proporción de candidatos /candidatos preseleccionados para selección, como la de candidatos /empleados admitidos;
- Disminuir el tiempo del proceso de reclutamiento;
- Reducir los costos operacionales de reclutamiento, mediante la economía en la aplicación de sus técnicas.

Para identificar y ubicar mejor las fuentes de reclutamiento, dentro de los requisitos que la organización exigirá a los candidatos, se necesita la investigación externa y la interna del candidato adecuado; si no, debe reclutarlos a través de las técnicas de reclutamiento más indicadas para el caso. (Sperry, 2020)

Se ha comprobado ya que las fuentes de reclutamiento son las áreas de mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. Es decir, el mercado de recursos humanos presenta diversas y es que deben establecerse y localizarse por la empresa que

pasa a influir en ellas, a través de múltiples técnicas de reclutamiento, con el propósito de atraer candidatos para atender sus necesidades. (García, 2020)

El mercado de recursos humanos está conformado por un conjunto de candidatos que pueden estar empleados (trabajando en alguna empresa) o desempleados. Los candidatos, empleados disponibles, pueden ser reales (los que están buscando empleo o pretenden cambiar el que tienen) o potenciales (los que no están interesados en buscar empleo). Los candidatos empleados, sean reales o potenciales, están trabajando en alguna empresa, inclusive en la nuestra. Esto explica los dos medios de reclutamiento: el interno y el externo.

El reclutamiento se denomina externo cuando tiene que ver con candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, y su consecuencia es una entrada de recursos humanos. Se denomina interno cuando implica candidatos reales o potenciales empleados únicamente en la propia empresa, y su consecuencia es un procesamiento interno de recursos humanos. (Rojas, 2018)

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o transferidos (movimiento horizontal), o transferidos con promoción (movimiento diagonal).

El reclutamiento Interno exige una intensa y continua coordinación e integración de la dependencia de reclutamiento con las demás dependencias de la empresa, e involucra varios sistemas. Por lo anterior, el reclutamiento interno exige el conocimiento previo de una serie de datos e informaciones relacionados con los otros subsistemas, a saber.

Según (Arango, 2012) en la ciudad de Barranquilla, Colombia se considera en el argot popular que los procesos de contratación de personal se basan más 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 conlleva a 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”.

El planteamiento, las funciones y los resultados dependen fundamentalmente de la disposición y trabajo que realicen los empleados; por tanto, un directivo debe saber tanto de actividad empresarial como de personas. Esto es precisamente lo que les falta a muchos directivos tienen amplios conocimientos técnicos y de estrategia, pero carecen de las aptitudes para organizar y motivar a las personas.

1.2. Situación conflicto

En el Ecuador el valor que añade un personal capacitado y calificado a una empresa es incalculable. En este sentido, la búsqueda de los perfiles que satisfagan las necesidades es todo un desafío, que se identifiquen con la imagen de la empresa, que se adapten a la cultura organizacional, que estén comprometidos con la filosofía de trabajo y profesionalismo que caracteriza a tu compañía, etc. (López C. V., La contratación administrativa , 2016)

La cooperativa se transportes en taxis con ruc 099213128001 inicia sus actividades el 26 de febrero del año 1973, con jurisdicción en la zona 8, Guayas, Guayaquil, ubicado en la calle Machala, N° 106 y 4 de noviembre, parroquia García Moreno, en la actualidad de cuenta con 360 socios. Durante su tiempo de desempeño ha logrado un crecimiento sostenido, lamentablemente el limitado seguimiento a las cuenta de los socios a incrementado la morosidad de los mismos, lo que da como resultado dificultades económicas en el desempeño de la cooperativa.

En el entorno se observa una alta tasa por el Inadecuado proceso de selección y contratación de personal, que genera deficiente desempeño de los empleados que realizan las recaudaciones, en la Cooperativa de Transportes en Taxis 7 de Mayo, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020, además el incremento de problemas de incumplimiento de funciones, por la amplia rotación de personal y el incremento de quejas de los usuarios, esto es provocado por el impropio proceso de selección en la contratación del personal para sus respectivas funciones dado el limitado nivel de estudios y el desconocimiento de políticas de contratación.

Otro de las manifestaciones es el escaso personal capacitado para cumplir las funciones asignadas, lo que resulta en la pérdida de imagen institucional y limitado ingreso de recurso para la cooperativa, esto es provocado por la retención de documentación en el área administrativa dada la reducida organización de las áreas y la acrecentada pérdida de documentación.

Por último, se identifica un amplio retraso en la entrega de informes por la deserción de los usuarios en los tramites y el incremento de procesos concluidos esto es inducido por el incremento de errores y los inexistentes recursos para invertir en mejoramientos

Tabla 1 Problemas y consecuencia

Causas	Efecto
<ul style="list-style-type: none"> • Improcedente proceso de selección en la contratación del personal. • Escaso personal capacitado para cumplir las funciones asignadas • Incremento de errores en los procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de problemas de incumplimiento de funciones. • Retención de documentación en el área administrativa. • Amplio retraso de la entrega de informes.

Autora: Santos A, (2020)

1.3 Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Personal

Aspectos Selección y contratación

Tema: Diseño de una guía para el proceso de selección y contratación de personal en Cooperativa de Transportes Taxis “7 de mayo”

1.4 Formulación del problema

¿Cómo incide el proceso de selección y contratación de personal, en el desempeño de los empleados que realizan las recaudaciones por los servicios prestados, en la Cooperativa de Transportes en Taxis 7 de Mayo ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019?

1.5 Evaluación del problema

Delimitado. - Inadecuado proceso de selección y contratación de personal, genera deficiente desempeño de los empleados que realizan las recaudaciones, en la Cooperativa de Transportes en Taxis 7 de Mayo, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2020.

Claro. - En la delimitación se observan de manera precisa las variables objeto de estudio, variable independiente selección y contratación de personal, variable dependiente deficiente desempeño de los colaboradores su espacio geográfico y su espacio temporal.

Evidente. - Lógicamente los componentes observables permitirán tomar los correctivos necesarios para evitar cualquier situación complicada.

Concreto. – Las variables nos permiten desarrollar la investigación de forma concreta y precisa.

1.6 Variables de la investigación

Variable independiente: Selección y contratación de personal

Variable dependiente: Desempeño de empleados

1.7 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar una guía de proceso de selección y contratación de personal para mejorar el desempeño de los empleados que realizan la recaudación por los servicios prestados en la Cooperativa de Transporte en Taxis 7 de Mayo.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos sobre selección y contratación de personal y desempeño laboral en las cooperativas de transporte.
- Diagnosticar las técnicas utilizadas en el proceso de selección y contratación de personal, en la Cooperativa de Transporte en Taxis 7 de Mayo.
- Elaborar una guía sobre proceso de selección y contratación de personal de la Cooperativa de Transportes en Taxis “7 de Mayo”.

1.8 Justificación e importancia.

Justificación teórica

Dicho proyecto se enfoca directamente en referencias, citas y consultas bibliográficas, sitios web con temas relacionados al proceso de selección y contratación de personal, procesos administrativos, indicadores de gestión, manuales, políticas, procedimientos y así como también fundamentos legales que permitan determinar las bases sólidas de las variables y teorías planteadas. (Jimenez, 2007)

Justificación metodológica

Con los métodos teóricos (observación científica) marco lógico, causas y efectos, árbol de problemas y objetivos, técnicas de investigación (entrevista y encuesta) se logrará determinar el problema que presenta la

Cooperativa de Transporte de taxis “7 de mayo” en el departamento de recaudaciones y áreas afines.

Justificación práctica

Mediante fundamentos administrativos para el área de recaudaciones se presume proporcionar una solución al inconveniente que existe en la Cooperativa de Transporte de Taxis “7 de mayo” lo que ayudara a que dicha empresa aplique un mejor proceso de selección y contratación de personal, para el área de recaudaciones y se logre un mejor desempeño del departamento.

El trabajo de investigación se justifica porque busca mejorar la calidad del personal contratado por la Cooperativa, en esta investigación se elabora un diseño de guía para el proceso de selección y contratación de personal.

Esta guía contendrá el proceso que se deberá aplicar para el proceso de selección y contratación de personal en las distintas áreas y puestos de trabajo con los que cuenta la Cooperativa de Transporte en taxis “7 de mayo”, así como también los procedimientos correspondiente a las vacantes que se encuentre vigentes, desde la preselección de hojas de vida, test, entrevistas, verificación de datos, referencias, inducción y seguimiento.

Una vez finalizado este trabajo de investigación se pretende presentar la propuesta al gerente general y sus respectivos consejos para su revisión, aprobación y de ser posible la aplicación de la guía.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

Desde tiempos remotos se puede conocer a través de la historia, que el hombre hacía selección de sus congéneres por ciertas cualidades; tales procedimientos selectivos eran desde luego muy rudimentarios. Por ejemplo, en la antigua Roma se prefería para trabajos rudos a los esclavos de color por su fortaleza. Al paso del tiempo se evoluciona hacia una selección más adecuada con base en la observación objetiva de las cualidades y características de los individuos, pero no es sino en los orígenes de la psicología aplicada, cuando se empiezan a hacer las primeras evaluaciones psicométricas de los hombres. (Ceballos, 2013)

La psicología aplicada es todo aquel procedimiento y método utilizado en la aplicación práctica de los resultados y experiencias proporcionadas por la psicología. La psicotecnia o psicometría es la rama de la psicología aplicada, destinada a obtener resultados prácticos de cuantificaciones en cualquier dominio de la actividad humana. (Arias, 1997)

Los medios selectivos de personas para su empleo pueden destacarse en dos grupos fundamentales.

Procedimientos tradicionales: Son formas de selección basadas en la costumbre, dentro de estas se pueden señalar las siguientes:

Recomendaciones: Son producto del compadrazgo, la amistad y las componendas, de ahí que no sea una adecuada forma de selección.

Cartas de referencia: Inadecuado porque no siempre se ajustan a la realidad.

Referencias orales: Mejores que las anteriores, se puede ahondar en determinados aspectos que se deseen conocer.

Impresión personal: La simple apreciación puede ser errónea, pues basta que intervengan sentimientos involuntarios de simpatía o antipatía para que la elección sea ineficaz.

Curriculum Vitae: Presenta dificultad en que la capacidad del aspirante no es verificada en la práctica.

Entrevista: Se observan muchos rasgos de la personalidad, pero no se profundiza en aspectos prácticos.

Período de prueba: Efectivo, pero si la admisión fue errónea se convierte en una pérdida de tiempo para ambas partes.

b. El procedimiento científico: Costa de un sistema selectiva cuya parte esencial es la aplicación de pruebas psicotécnicas, a través de las cuales se logra apreciar al individuo, en lo relativo a su personalidad, inteligencia, conocimientos y aptitudes. El sistema selectivo contiene en parte procedimientos tradicionales debidamente mejorados y tiene la siguiente secuencia: (García, 2020)

- Reclutamiento de candidatos a través de fuentes apropiadas.
- Llenado de solicitud conteniendo la información que necesita la empresa.
- Preparación de la entrevista con base en los datos de la solicitud.
- Realización de la entrevista preparada.
- Aplicación del examen adecuado a la labor a desempeñar.
- Comprobación de referencias.
- Práctica de encuesta socioeconómica.
- Examen médico adecuado al puesto.
- Otra u otras entrevistas si se requiere.

Se hace evidente entonces que este método es superior a los tradicionales, por cuanto obtiene características esenciales para el desarrollo de cada tipo de oficio, y no incurre en parámetros poco objetivos que lleven a errores de selección.

La selección de personal es sin duda uno de los problemas más significativos que afrontan en la actualidad las organizaciones. Esto debido a que el recurso humano de una empresa está directamente relacionado con la productividad o improductividad de la misma. A causa del desborde de la tasa de desempleo que afecta al país, el número de aspirantes a cada vacante ha aumentado en forma considerable y por lo tanto el trabajo de los seleccionadores de personal se hace cada día más dispendioso y exigente. (Kotler & Keller, 2017)

Los encargados de esta labor dentro de las organizaciones tienen sobre sí una gran responsabilidad, por esto no pueden caer en los vicios comúnmente desarrollados en nuestra sociedad, como el compadrazgo, las componendas y el tráfico de influencias; vicios estos que tienen sumidos al estado y sus instituciones en una total improductividad, ya que las personas que laboran en él no tienen las capacidades para desarrollar eficientemente su trabajo.

La selección de personal debe realizarse mediante un estudio anterior del cargo que se desea sea ocupado, se debe delimitar la objetividad del trabajo y las características que debe satisfacer el individuo que vaya a realizarlo. Luego de este estudio se debe proceder a emitir información acerca de la vacante en medios adecuados, si se desea se puede buscar en agencias y bolsas de empleo, en centros educativos o por traslados y adiestramiento dentro de la misma empresa. Además, se debe tener un estudio acerca del salario aproximado que se pague en otras empresas para el mismo cargo, para no caer en excesos o defectos. (López, 2016)

Como conclusión, se observa la importancia de la selección de personal a todo nivel en una organización, ya que la relación trabajador-productividad es directa, una selección irresponsable implica pérdidas tanto económicas como de tiempo.

1890-1910 Frederick Taylor desarrolla sus ideas sobre la gestión científica. Taylor aboga por la selección científica de los trabajadores basada en las

calificaciones y también defiende los sistemas de compensación basados en incentivos para motivar a los empleados.

1910-1930 Muchas compañías establecen departamentos dedicados a mantener el bienestar de los trabajadores. La disciplina de la psicología industrial comienza a desarrollarse. La psicología industrial, junto con el advenimiento de la Primera Guerra Mundial, conduce a avances en las pruebas y la selección del empleo.

1930-1945 La interpretación de los Estudios Hawthorne comienza a tener un impacto en el pensamiento y la práctica de la administración. Se hace mayor hincapié en los aspectos sociales e informales del lugar de trabajo que afectan la productividad de los trabajadores. Aumentar la satisfacción laboral de los trabajadores se cita como un medio para aumentar su productividad.

1945-1965 En los EE. UU., Un tremendo aumento en la membresía sindical entre 1935 y 1950 conduce a un mayor énfasis en la negociación colectiva y las relaciones laborales dentro de la gestión del personal. La administración de compensaciones y beneficios también aumenta en importancia a medida que los sindicatos negocian vacaciones pagas, vacaciones pagadas y cobertura de seguro.

1965-1985 El movimiento por los derechos civiles en los Estados Unidos alcanza su apogeo con la aprobación de la Ley de Derechos Civiles de 1964. La función del personal se ve dramáticamente afectada por el Título VII de la Ley de Derechos Civiles, que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, y origen nacional. En los años posteriores a la aprobación de la CRA, la igualdad de oportunidades de empleo y la acción afirmativa se convierten en responsabilidades clave de gestión de los recursos humanos.

1985-presente Tres tendencias impactan dramáticamente en la gestión de recursos humanos. El primero es la creciente diversidad de la fuerza de

trabajo, en términos de edad, sexo, raza y etnia. Las inquietudes de HRM evolucionan de EEO y acción afirmativa a “gestión de la diversidad”.

Una segunda tendencia es la globalización de los negocios y la revolución tecnológica que la acompaña. Estos factores han llevado a cambios dramáticos en el transporte, la comunicación y los mercados laborales.

La tercera tendencia, que está relacionada con las dos primeras, es centrarse en la gestión de recursos humanos como una función “estratégica”. Las inquietudes y los conceptos de la GRH deben integrarse en la planificación estratégica general de la empresa a fin de hacer frente a los cambios rápidos, la intensa competencia y la presión para aumentar la eficiencia. (Verano, 2014)

“El proceso de selección consiste en investigar los antecedentes de los candidatos a un empleo para garantizar la contratación de los más adecuados, los errores de contratación pueden tener implicaciones de gran alcance”. (Coulter, 2012, pág. 290)

Según Montes & Gonzalez, (2006) manifiesta que “la selección es, por el contrario, una actividad de elección, clasificación y decisión y, por consiguiente, descriptiva. La selección busca los candidatos entre varios reclutados más adecuados para los cargos de la organización, con el fin de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal”. p.27

2.2 Antecedentes referenciales

Espinoza & Tigse, (2012) **Tema:** Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la universidad Politécnica Salesiana, sede Quito **Institución:** Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Carrera Psicología: **Resumen:** La Universidad Politécnica Salesiana, institución de prestigio, orientada a la excelencia académica, debe contar con un equipo de trabajo calificado y competitivo, por ello el presente manual propone un diseño de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal

administrativo de la sede Quito y por ende para la Dirección Nacional del Talento Humano, considerando que uno de los más significativos subsistemas es la asunción de personal, por cuanto, es a través de estos procedimientos que la institución asegura el ingreso de capital humano con las competencias y cualidades institucional Salesiano. El objetivo del presente manual es exponer como debe guiarse el profesional de talento humano en los procedimientos de reclutamiento, selección e inducción de personal administrativo, proporcionando la información necesaria para identificar y atraer y seleccionar personas que por sus competencias, profesionalismo y calidad humana merecen servir a la Comunidad Universitaria Salesiana. En el presente estudio se realizó el levantamiento descriptivo de cargos del personal administrativo, basado en competencias institucionales por la IUS (Salesian Institutions of Higher Education) cuyo aporte servirá para la ejecución y mejora de los procesos de la gestión de talento humano, proporcionando la homologación de criterios y optimización de esfuerzos. El modelo se fundamenta en competencias, lo que proporcionara contar con profesionales para un servicio de excelencia en todos los niveles y promover la aplicación de mejores prácticas en la gestión de talento humano en UPS. El factor humano es el principal objetivo en estos procedimientos, ya que conociendo las funciones y competencia de cada uno de los cargos se podrá identificar esas necesidades para mediante retroalimentación mejorarlas, esa es la contribución de esta investigación

Vega, (2016). Tema: Diseño de un proceso efectivo de selección de personal. Universidad de San Buenaventura Medellín. Facultad de Psicología Resumen: El siguiente trabajo está basado en una consulta teórica de diversos autores, de los cuales tomamos conceptos y definiciones para usarlos como base en el logro del objetivo de estructurar de un Proceso de Selección que busca ser eficiente para La organización S.A. Se tuvieron en cuenta autores reconocidos en el campo de la selección como Ansorena, Alles, Saracho, Chiavenato, Mcgregor, entre otros, tomando aspectos de cada uno que permitieran una adecuada

documentación que guiara el desarrollo del objetivo; McGregor y Chiavenato son usados de apoyo para entender la importancia de un buen proceso de selección y los efectos que esta tiene en diferentes procesos organizacionales; De Ansorena y Alles nos proponen una serie de pasos que hacen que un proceso de selección sea completo y tenga mayores probabilidades de éxito; también fue preciso remitirnos a las conceptualizaciones hechas por Saracho como autor que desarrolla nociones fundamentales para la comprensión de la gestión por competencias. Para poder elaborar la propuesta final presentada y alcanzar el objetivo de este trabajo, se usó como metodología el levantamiento de procesos al considerarla como la más apropiada para el acercamiento y cumplimiento de la meta. Entre las conclusiones a las que se llegaron están: que la empresa actualmente realiza un proceso de selección donde interviene el gerente en cada uno de sus pasos, lo cual eleva el costo en el mismo; la empresa no tiene diseñado un proceso completo en la gestión por competencias que permita que la selección se haga por competencias. la investigación antes descrita nos enseña cuán importante es considerar el criterio de varios autores, ya que con una amplia información se podrá tomar decisiones más acertadas para determinar el proceso idóneo que la cooperativa debería aplicar como proceso de selección personal.

Navarrete, (2012). **Tema:** “El servicio del taxismo ejecutivo y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura”. **Institución:** Universidad técnica del norte. Facultad de ciencias administrativas y económicas. **Resumen:** El taxismo ejecutivo ha contribuido de diferentes maneras al desarrollo de la ciudad y por ende de la comunidad. La diversificación de transporte, las tarifas cómodas y de bajo costo, han hecho de este servicio el preferido por muchos usuarios de transporte. Además, se han generado innumerables plazas de trabajo, no solo para los prestatarios del servicio, sino para personas que están directa o indirectamente relacionadas con este servicio. Si bien se ha creado una sobreoferta en la modalidad de transporte en taxi, se debe tomar en cuenta que el centro de la ciudad está infestado de transporte

urbano, pero los barrios periféricos o suburbanos no cuentan o no contaban con transporte cercano para satisfacer sus necesidades de movilidad. Con la aparición del transporte ejecutivo sectores como los Huertos Familiares se han visto beneficiados de transporte puerta a puerta y cercano a sus residencias. El aporte económico y social que se desprende de este servicio ha ayudado a la dinamización de la economía tanto para las familias de los taxistas ejecutivos, así como los usuarios del mismo. La investigación contiene fases desde recolección de datos hasta la tabulación y análisis de los mismos, los cuales nos permitirán entender de mejor manera el servicio de transporte urbano en la ciudad de Ibarra. Finalmente se expondrán los resultados de la investigación dando respuesta a las preguntas de investigación planteadas en el capítulo I, seguido de las conclusiones y recomendaciones las cuales darán una visión más clara del taxismo ejecutivo y sus afines en cuanto a transporte urbano se refiere.

Diferencia: El servicio de transporte representa uno de los aspectos más importantes para la economía, además de ser uno de los motores que impulsa su desarrollo, comunica y moviliza a las personas, cargas y en general a todos los recursos. En el caso del servicio de transporte urbano, su principal importancia radica en conectar a los trabajadores con sus puestos de trabajo y a los consumidores con los centros de comercio, dinamizando así la economía. En términos económicos el transporte público posibilita la reproducción de la fuerza laboral a través del desplazamiento masivo de mano de obra, porque incrementa las grandes economías de escala y la productividad general de una ciudad.

En la ciudad de Ibarra como en otras ciudades del Ecuador la diversificación de transporte además de otros factores como la oferta y demanda de movilidad, han dado paso al surgimiento del taxismo ejecutivo como respuesta a la demanda insatisfecha de transporte, además de ser una fuente de ingresos para los propietarios de los vehículos, generando empleo y beneficio a la comunidad mutuamente.

Arevalo, (2014) Arévalo Segarra Ana carolina (2014). Tema: La regulación administrativa del transporte terrestre, a la luz de la Constitución de la República del Ecuador. Institución: Universidad de Cuenca. **Resumen:** El ordenamiento jurídico vigente, contempla el mecanismo de transferencia de competencias a los GADS municipales y metropolitanos, conforme la Constitución lo dispone. Además, prevé los mecanismos de regulación y control administrativo de la competencia de transporte terrestre, por intermedio de un título habilitante. Por ello esta Tesis, realiza un análisis jurídico, a la luz de la Constitución, en torno a la regulación administrativa del transporte terrestre y las atribuciones que un GAD adquiere. Para la investigación se ha utilizado el método deductivo, partiendo de las normas constitucionales referentes al ejercicio de competencias transferidas a los GADS, para luego considerar la normativa jerárquicamente inferior. La técnica fue la documental, pues se contó con el respaldo de cuerpos normativos, doctrinales y apreciaciones prácticas que se han obtenido hasta la actualidad. La contribución al desarrollo de la sociedad ecuatoriana, se ha de entender, en virtud de que los GADS apliquen a cabalidad el ordenamiento jurídico pertinente, en el ejercicio de regular al transporte terrestre, como parte integrante del buen vivir de los ciudadanos y ciudadanas. Se ha investigado todas las formas de prestación del servicio, las modalidades de transporte, los derechos y obligaciones de las operadoras y personas usuarias del transporte; por otra parte, se ha argumentado algunas reformas normativas, necesarias para armonizar al ordenamiento jurídico de la materia, así como propuestas de nuevas normas jurídicas imperiosas, para garantizar una calidad en la prestación del servicio, desde un punto de vista práctico y jurídico. Diferencia: En las últimas décadas en el Ecuador han existido cambios en las diferentes Constituciones, obligando, así como ley fundamental y suprema la creación de nuevas leyes o reformas en los distintos cuerpos legales del país, buscando forjar un armonioso ordenamiento jurídico en el Estado.

En este marco tras un progresivo avance normativo, comienza la descentralización de competencias que ejercía el gobierno central a favor

de diferentes niveles seccionales de gobierno como por ejemplo es el caso concreto de la competencia de regulación administrativa del transporte terrestre, por así disponerlo las Cartas Magnas del Estado en la forma a exponerse en esta tesis. Dicha competencia surge por la necesidad imperiosa de precautelar una adecuada seguridad vial y sobre todo para garantizar una prestación de un servicio público óptimo, eficiente, con calidad, calidez y que sea accesible para todas las ciudadanas y ciudadanos del país. Mediante la prestación del servicio público de transporte terrestre se puede establecer un sistema de movilidad adecuado y mucho más si se lo regula desde un nivel de gobierno que conozca de forma directa la necesidad y condición local, aspecto que en la actualidad día a día se convierte en una realidad de la nación fruto de la descentralización de competencias exclusivas. En este sentido, el ordenamiento jurídico vigente contempla el mecanismo de transferencia de competencias a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos conforme la Constitución de la República del

2.3 Fundamentación legal

Todas las actividades productivas que se desarrollan en la Republica del Ecuador, tienen que alinearse a lo que establece la constitución, el plan nacional de desarrollo 2017 – 2021, reformas al código de trabajo, reformas al IESS, código de comercio, ley del consumidor y demás leyes pertinentes

Constitución.

El artículo 394 de la Constitución Política del Ecuador señala: El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias (Superintendencia, 2020)

En el marco legal de la constitución la cual garantiza la libertad de transporte y garantizara la movilización de los habitantes en su territorio de jurisdicción.

El Estado garantiza la diversificación del transporte, el sector del taxismo ejecutivo asiendo caso de la constitución la cual además garantizara la libertad al trabajo, inicio con la actividad de taxi ejecutivo puerta a puerta dentro del territorio Nacional. Actualmente con normativa legal, el taxismo ejecutivo se ha vuelto la solución a la escasas de trabajo y subempleo existente en el Ecuador (Asamblea, 2008)

Ley de Compañías

De acuerdo a la Comisión Legislativa y Codificación, en la Ley de Compañías del Ecuador se establecen las siguientes organizaciones legalmente reconocidas.

La compañía en nombre colectivo.

La compañía colectiva es una compañía típicamente personalista; por lo tanto, rige en la compañía el principio de conocimiento y confianza entre los socios; no admite suscripción pública de capital, los aportes no están representados por títulos negociables, la administración está ligada a los socios. Las Sociedades en nombre colectivo es la más antigua, de naturaleza familiar en donde se basaba la unión por consideraciones de confianza y éste en realidad en estos tiempos tienden a desaparecer. (Comision l. y., 2006)

La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras compañía.

Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.

(Ara 35 de la Ley de Compañías).

La aprobación de la escritura pública de formación de una compañía en nombre colectivo, lo hará un juez de lo civil. (Art. 37 de la Ley de Compañías).

La compañía en comandita simple.

Es una Sociedad Mercantil Personalista, con razón social y capital social representado por partes sociales nominativas; suscritas por uno o más socios comanditados, estos son aquellos que se proyectan simplemente a la administración de los fondos sociales, que responden de las obligaciones sociales de una manera subsidiaria, solidaria e ilimitada; y, de uno o más socios comanditarios, estos últimos son aquellos que se proyectan de forma exclusiva a suministrar y sustanciar con ello la concurrencia de capital social.

La compañía en comandita por acciones

En capital de esta compañía se dividirá en acciones nominativas de un valor nominal igual (al decir acciones nominativas esta es una sociedad típicamente de capital). La décima parte del capital social por lo menos, debe ser aportada por los socios solidariamente responsable, a quienes por sus acciones se entregarán certificados nominativos intransferibles. La única diferencia que existe entre la comanditaria simple y la en comandita por acciones es que la una está dividida por acciones y la otra no.

Las compañías en comandita simple y por acciones no requieren de gran capital para su constitución, cada socio participa directamente en los beneficios que esta produzca. Las responsabilidades ante las obligaciones sociales de la empresa son establecidas según el tipo de socios, Comanditarios o comanditados.

La compañía de responsabilidad limitada.

Es una persona jurídica, de derecho privado, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo de actividades

económicas de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidas por ley. Como podemos deducir su responsabilidad es limitada al capital social de la organización, no existe libre negociación de sus participaciones y es una compañía personalista de carácter cerrado. Se constituye sólo en forma simultánea e intervendrán un mínimo de dos socios con un máximo de quince personas.

La compañía de responsabilidad limitada no demanda capital mínimo para su constitución, cada socio participa directamente en los beneficios. Además, cuenta con la posibilidad de reunir mayor capital para la empresa. Hablando ampliamente, las compañías de responsabilidad limitada consisten en una mezcla de las características de las corporaciones y las de las asociaciones colectivas. Le convienen al empresario que desea formar una entidad sencilla corporativa, y a la vez evitar que sea personalmente responsable por las deudas de su entidad. De hecho, una compañía de responsabilidad limitada que solo tiene un accionista ni siquiera tiene que entregar su propia declaración de impuestos (Comision I. y., 2006)

La compañía anónima.

Es una sociedad de capitales, en la que el capital social se encuentra representado por títulos negociables y que poseen un mecanismo jurídico propio y dinámico; por lo cual, la acción es la parte alícuota del capital de una compañía anónima. Es una sociedad cuyo capital está dividido en acciones negociables y cuyos accionistas no responden personalmente de las deudas sociales, sino únicamente por el monto de sus acciones. Se puede constituir mediante dos procedimientos: constitución simultánea y constitución sucesiva.

La compañía anónima es típicamente capitalista, el capital se puede constituir o aumentar mediante suscripción pública, además es considerada una sociedad; por lo referido, existe una pluralidad de

personas con ánimo de asociarse, unir sus capitales para emprender en operaciones y participar de sus utilidades.

Este tipo de compañías puede transmitir sus acciones mediante su venta, los acreedores tienen derecho sobre los activos de la compañía, no sobre los bienes de los accionistas. El dinero que los accionistas arriesgan al invertir en una Compañía Anónima se limita al valor de su inversión. Cada socio participa directamente en los beneficios.

El taxismo se encuentra establecida como una compañía de anónima o sociedad anónima, misma que se encuentra regida por la superintendencia de compañías.

La compañía de economía mixta.

Las compañías de economía mixta tienen como función la participación del Estado para promover la inversión en áreas en las cuales el sector privado no pueda hacerlo sin el concurso del sector público. Para constituir estas compañías es indispensable que contraten personas jurídicas de derecho público o personas jurídicas semi públicas con personas jurídicas o naturales de derecho privado. Son empresas dedicadas al desarrollo y fomento de la agricultura y la industria; prestación de servicios públicos y potenciación de los ya existentes; y, satisfacción de necesidades de naturaleza social.

Son Aquellas compañías en las que el capital es en parte de propiedad pública y en parte de propiedad privada. En ellas se aúnan el interés general (público) y el interés particular. Generalmente este tipo de compañías de economía mixta tienen en mayor porcentaje capital público y solo parte de este es privado.

Ejercicio de la Competencia de Tránsito y Transporte. Gobierno Autónomo Descentralizado de Guayaquil

El caso del municipio de Guayaquil es singular, porque no ha asumido ningún producto y servicio de la competencia, hasta la fecha de

levantamiento de información del monitoreo. Es importante mencionar que este municipio ha iniciado acciones desde el año 2012 en pro de asumir y cumplir con los plazos establecidos. Es así que creo la Empresa Pública Municipal de Tránsito, a través de la cual dirigirá y gestionará la competencia; de la misma manera elaboró el Plan de Movilidad Local; en los próximos meses iniciará con la capacitación de los 550 agentes civiles de tránsito. Durante este tiempo se ha encontrado corrigiendo observaciones realizadas por el ente regulador (ANT) realizadas principalmente al plan de movilidad y al modelo de gestión. (Comision N. d., 2014)

Se prevé que este municipio concluya con su implementación a finales de junio de 2014 con los procesos de revisión y matriculación vehicular; en noviembre de este mismo año los procesos de títulos habilitantes; y, finalmente los procesos de control operativo en el primer trimestre del 2015.

Acciones realizadas por las instituciones involucradas

Como se indicó, para garantizar el ejercicio autónomo de los GAD municipales se requiere de un proceso articulado, en donde el ejercicio de la rectoría nacional marca la pauta en el ejercicio de las competencias desde lo local. Las siguientes son acciones que todavía se encuentran pendientes de implementar desde el MTOP y ANT:

- El Plan de Movilidad Nacional que marca los lineamientos y objetivos de la política de movilidad no ha sido socializado con los GAD municipales, esto ha ocasionado que no puedan construirlo y en los casos en los cuales ya los disponen podría no estar alineados a los lineamientos nacionales.
- Desde agosto de 2012 la ANT ha elaborado 8 cronogramas de capacitación, en razón que los municipios no han logrado cumplir con los requisitos previos establecidos por el ente rector. Esto ha complicado la capacidad operativa del ente rector al acumularse los municipios antes de los plazos determinados para la asunción de la competencia.

- La implementación de este cronograma está estrechamente relacionado con el cumplimiento de los requisitos mínimos para asumir la competencia, entre estos requisitos está la elaboración del plan de movilidad que ha complicado sobre todo a los municipios más pequeños que no cuentan con la capacidad operativa o institucional para hacerlo.
- El CNC conjuntamente con el MTOP, ANT y AME se encuentran diseñando el Plan de Fortalecimiento Institucional. Su plazo de elaboración era de 3 meses contados desde la aprobación de la resolución de transferencia (26 de abril de 2012).
- La construcción del sistema informático, no registra avances, pese a que ya han asumido algunos municipios la competencia. Su plazo culminó en noviembre de 2012.
- No existen avances en la definición de estándares mínimos de la competencia. Su plazo era 6 meses desde la publicación en registro oficial (29 de mayo de 2012).
- La elaboración de normativa de finanzas públicas a cargo del MEF y ANT para el registro de los ingresos, gastos y financiamiento relacionado con la competencia, aun no reporta ningún avance. Su plazo era de 90 días a partir de publicación en registro oficial 29 de mayo de 2012.

La aplicación de la metodología del proceso de monitoreo sobre la implementación de la competencia o también llamado “transición”, permite proveer información necesaria y recurrente para la evaluación de las siguientes fases (resultados e impacto), en este caso el fin último tendrá relación con la disminución de inequidades territoriales, así como el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

Sin embargo, el proceso de mejorar la calidad de vida de la población demanda la consolidación de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. La competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad, por sí sola no coadyuvará cumplir

con este objetivo macro, sino deberá ser concebida y tratada como una parte de todo el sector de movilidad. En este sentido es necesario fortalecer la planificación urbana para “garantizar el acceso a servicios de transporte y movilidad incluyentes, seguros y sustentables a nivel local e intracantonal”. (Secretaria, 2017)

Para lograr una planificación integral de la política de movilidad, es necesario analizar las capacidades institucionales de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, que va más allá de sus capacidades de gestión; es indispensable entrar con fuertes procesos de fortalecimiento y acompañamiento técnico por parte de las entidades del Estado central, que permita dotar de mecanismos que garanticen la autonomía del GAD y la adecuada gestión de la rectoría de parte del Estado central; y sobre todo que permitan que indistintamente de quien sea el proveedor del servicio este cubra con las necesidades de la población.

Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador - Fedetaxis

En el Ecuador en la actualidad existe un organismo denominada la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador, (Fedotaxis), en su página virtual www.fedetaxisecuador.com/ la cual se fundó en Quito como la Federación Nacional de Cooperativas de Transporte en Taxis del Ecuador,

Fedetaxis, establecida por el ministerio de previsión social y trabajo, mediante acuerdo ministerial n° 2633 el 10 de septiembre de 1971. Luego es reformado el estatuto con acuerdo ministerial N° 00630 del ministerio de bienestar social y promoción popular, el 12 de marzo del 2002 denominándose en la Federación Nacional de Operadoras en Transporte en Taxis del Ecuador, Fedotaxis, mediante acuerdo ministerial N° 028 del ministerio de transporte y obras públicas, el 11 de agosto del 2010.

Por lo tanto, Fedotaxis es la única que integra a todos los socios taxistas del país para unificar y fortalecer, de acuerdo a los requisitos exigidos por

(Lotttsv) La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial con el art. 77, relacionada con el reglamento general de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (Loeps) y del sector financiero popular y solidario del art. 117. De manera que todas las cooperativas y compañías se denominan operadoras según estos artículos. (Comision N. d., 2014)

Esta federación es una integración única de personas jurídicas, compañías y cooperativas de taxis que obtienen un permiso de operación o legalización concedido por las respectivas autoridades de transportes convenientes que se encuentren establecidas en el país.

Según se mencionó el 19 de junio del 2011 en un reportaje del diario el comercio en su página virtual, que a nivel nacional. Solo 42.900 taxis debieran circular en el país, porque la norma internacional reconoce que solo puede haber 3.000 taxis por cada millón de personas. El Ecuador tiene 14'306.876 habitantes, según el censo del año 2010.

Sin embargo, están registrados 46.141 taxis convencionales (amarillos) y más de 50.000 aspiran a legalizarse como taxis ejecutivos. Esta información la dio el presidente de la Federación Nacional de Operadoras de Transporte en Taxis del Ecuador (Fedotaxis), Jorge Calderón. (Comision o. d., 2020)

Código del trabajo

Art. 35.- El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. (Congreso, 2017)

Art. 36.- El Estado propiciará la incorporación de las mujeres al trabajo remunerado, en igualdad de derechos y oportunidades, garantizándole idéntica remuneración por trabajo de igual valor.

2.4 Conceptualización de las variables

2.4.1 Variable independiente: Selección y contratación de personal

Los candidatos preseleccionados pasarán a la siguiente fase del proceso de selección. Hay empresas que realizan una entrevista de trabajo y ya a partir de ahí escogen a la persona que cubrirá la vacante en la empresa. La entrevista de trabajo puede ser una entrevista en vídeo o una entrevista presencial. En otras ocasiones hay una entrevista que supone una primera toma de contacto, para después realizar pruebas. Los principales tipos de pruebas que se suelen hacer son: test psicotécnicos, pruebas profesionales, dinámicas de grupo, pruebas físicas. La elección de una u otra dependerá del puesto. Finalmente se hace una entrevista de trabajo en profundidad a aquellos candidatos que hayan superado las distintas pruebas. Normalmente, se suele preguntar al candidato su disponibilidad, su motivación y confirmar los datos facilitados. (Niyorugira, 2020)

Contratación. Es el momento de firmar el contrato con la persona seleccionada. En él se determinarán todas las condiciones: cargo que ocupará en la empresa, funciones a realizar, remuneración, el tiempo que trabajará en la compañía, etc. Todas ellas tareas de la gestión de talento de los recursos humanos de una empresa. (Monereo, 2010)

2.4.2 Variable dependiente: Desempeño de empleados.

Toda organización de éxito que esté modernizada y a la vanguardia de las últimas corrientes aplica medición del desempeño de sus colaboradores. Por eso, lo mejor es que tu empresa no se quede atrás y aproveche los continuos adelantos y mejoras que se producen en Recursos Humanos, que a su vez logran que una organización sea más competitiva y eficaz. Así que vamos a conocer qué es exactamente la evaluación del desempeño laboral.

Se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el

rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva. (Fatmata, 2020)

2.5 Definiciones conceptuales

Selección: Es el proceso que, partiendo del reclutamiento, elige, Filtra y decide aquel o aquellos candidatos que tenga mayores probabilidades de ajustarse a las necesidades del puesto. (Vertice, 2008)

Personal: Es el conjunto de personas que se desempeñan y prestan sus servicios profesionales en alguna empresa, taller, fábrica u organización se lo designa y conoce formalmente como personal. (Definición ABC, 2008)

Desempeño: Pueden ser emocionales especialmente para el empleado y en ocasiones, también desde la perspectiva de los jefes o superiores. (Alles 2007 pág. 57)

Dirección: Es la parte esencial y central de la administración a la que deben subordinarse todos los demás elementos, pues, una buena dirección corresponde a un buen liderazgo. El líder explica los objetivos de la empresa con claridad, y ejerce influencia sobre las personas, para que contribuyan al logro de las metas organizacionales.

Control: El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Proceso administrativo: El proceso administrativo presenta las siguientes características básicas: Concepción sistémica: Es un procedimiento cíclico de cada fase, en el que los elementos improvisan entre sí, esto permite analizar completamente el proceso, siendo así debe asignarse al grupo los rendimientos obtenidos. Orden lógico: El proceso es también una

descripción de la forma en que el administrador debe analizar y resolver los problemas que se le presentan a la organización. Secuencialidad: La noción del proceso alude a una secuencia ordenada de pasos o etapas. Cada etapa del proceso administrativo constituye un proceso en sí misma, con su propia dinámica y secuencia de pasos a seguir. Carácter cíclico del proceso: El proceso, es un ciclo porque la fase de control realimenta a la planificación, recomenzando la secuencia. (Muñoz & Jimenez, 2018)

Indicador: Un factor o variable cuantitativa o cualitativa que establece un medio simple y fiable para medir logros, reflejar cambios relacionados con una intervención o para ayudar a evaluar el rendimiento de un actor del desarrollo. Debe haber por lo menos un indicador por cada resultado. (Montero, 2016)

Indicadores de Gestión: Los indicadores de gestión son parte integral del sistema de planeación y autoevaluación institucional, son un mecanismo sistemático para monitorear si la gestión se está cumpliendo de acuerdo a lo planificado.

Manual: Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

Política: Las políticas son la actitud de la administración superior. Las políticas escritas establecen líneas de guía, un marco dentro del cual el personal operativo pueda obrar para balancear las actividades y objetivos de la dirección superior según convenga a las condiciones del organismo social.

Procedimientos: Se definen como planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Manual de Políticas y Procedimientos. El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita

Reclamo: Aquella insatisfacción de una persona puesta en conocimiento a una organización de modo formal.

de la falla realizada.

Servicio al cliente: En el servicio al cliente pueden preverse varios elementos que se relacionan para ejecutar una buena aportación. Expresa que el servicio al cliente es un conjunto de beneficios que el usuario espera, asimismo del producto o servicio principal, como resultado del coste, la imagen y la popularidad del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nombre de la Empresa

Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.

Cooperativa de transporte en taxis 7 de mayo

Nos rige la superintendencia de economía popular y solidaria el sector no financiero

Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida 26/02/1973

Visión

Ser una cooperativa de taxis que cuente con diferentes puestos de trabajo en el puerto principal, que preste el servicio de transporte de puerta a puerta, brindando seguridad y comodidad al pasajero con tecnología automotriz de punta para el bienestar del cliente.

Misión

Brindar a la colectividad un servicio de transporte cómodo, rápido y seguro, con choferes profesionales que les permita llegar a su destino más pronto y en buenas condiciones, logrando de esta forma ganarnos su confianza y preferencia.

Objetivo

Objetivo general: Consolidarnos en las principales ciudades del país como la cooperativa de taxis más segura, logrando que la colectividad nos prefiera y use nuestras unidades para transportarse, generando utilidades para la compañía, pero sobre todo siendo una fuente de trabajo para hombres y mujeres que lo deseen y por ende colaborar con el desarrollo económico de nuestra nación.

Objetivos específicos:

1. Crear un ambiente sano de trabajo dentro de la cooperativa, a través del cumplimiento de las Leyes de cooperativismo y el Reglamento interno y de elecciones generando una mayor disposición de los socios en su labor diaria, lo que se verá reflejado en el trato a la colectividad, quienes nos preferirán por nuestro excelente servicio.

2. Establecer una contabilidad transparente dentro de la cooperativa, mediante la implementación de normas de manejo y elaboración de contabilidad, con el fin de crear confianza entre los socios y de esta manera pongan todo su empeño en el desarrollo de la organización como ente lucrativo y como fuente de empleo para el pueblo ecuatoriano.

Particular: Consolidarnos como choferes cuya prioridad sea la de dar al cliente un servicio de calidad, comodidad, seguridad y calidez, a través del cumplimiento de las leyes de tránsito, respetando su integridad y vida, para que de esta forma nos prefieran y vuelvan a usar nuestros servicios, lo que generará utilidades a la cooperativa, haciéndola crecer como ente lucrativo y fuente de trabajo para el pueblo trabajador del Ecuador.

Metas:

1. Ganarnos la preferencia de la colectividad, prestando un servicio que les brinde seguridad y comodidad durante su movilización.

2. Trabajar con unidades de última generación, inspirando confianza a nuestros clientes, de que llegarán en buenas condiciones y a tiempo a sus destinos, tal como lo dispusieron.

Estrategias:

1. Contar con unidades de última generación y con personal capacitado para ofrecer un servicio de transporte seguro y cómodo.

2. Realizar tarjetas de publicidad, las cuales serán llevadas por los conductores permanentemente en el vehículo con el fin de darnos a conocer.
3. Emplear los aditamentos del vehículo, tal como es el radio y el aire acondicionado para que el pasajero se sienta cómodo en el trayecto, acompañado por un conductor que le ponga atención, haciendo de su movilización una experiencia amena; consiguiendo que el pasajero quiera volver a usar nuestras unidades para transportarse, lo que significará un incremento de la utilidad, que ayudará al desarrollo de la cooperativa.
4. Entregar las tarjetas de publicidad, luego de realizar la carrera o cuando el pasajero solicite una, de esta manera nos aseguraremos que cuando éste o sus allegados necesiten un medio de transporte tendrán como contactarnos, logrando así que más personas conozcan la calidad de nuestro servicio y lo utilicen generando más utilidades para la cooperativa.
5. Dar al cliente un buen trato desde el instante que solicite alguna de nuestras unidades, asegurándonos que se sienta cómodo y así vuelva a utilizar el servicio de transporte que ofrecemos cuando lo necesite.
6. Hacer revisar nuestras unidades de transporte cada mes, para asegurarnos que estén en buenas condiciones, precautelando el bienestar de nuestro personal y el de nuestros posibles clientes.
7. Capacitar a los choferes en lo que se refiere al trato al pasajero y vigilar su salud visual, para evitar accidentes que pongan en riesgo sus vidas y las de la colectividad.

Figura 1 Logotipo de la Cooperativa de Transporte en Taxis “7 de Mayo”



Autora: Santos A, (2020)

Proveedores

Cepsa

Importadora andina S.A.

Petro comercial

Competidores más importantes

Cooperativa de transporte en taxis aries

Cooperativa de transporte de taxis z1

Cooperativa de taxis sur limitada

Principales productos o servicios

Servicio de taxi de puerta a puerta

Venta de llantas

Venta de baterías

3.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por la investigadora, para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. El diseño de investigación es una guía sobre “cómo” llevar a cabo la investigación utilizando una metodología particular. Cada investigador

tiene una lista de preguntas que necesitan ser evaluadas. El bosquejo de cómo debe llevarse a cabo la investigación puede prepararse utilizando el diseño de investigación. Por lo tanto, una investigación de mercados se llevará a cabo sobre la base del diseño de la investigación.

3.3 Tipos de investigación.

Diseño de Investigación cualitativo: La investigación cualitativa se lleva a cabo en los casos en que se establece una relación entre los datos recopilados y la observación sobre la base de cálculos matemáticos. Las teorías relacionadas con un fenómeno natural pueden ser probadas o refutadas usando cálculos matemáticos. Los investigadores se basan en el diseño cualitativo donde se espera que se concluya “por qué” existe una teoría en particular junto con “qué” tienen que decir los encuestados al respecto. (Perez, 2009)

Diseño de Investigación cuantitativa: La investigación cuantitativa se lleva a cabo en los casos en los que es importante que la investigadora tenga conclusiones estadísticas para recopilar información procesable. Los números proporcionan una mejor perspectiva para tomar decisiones de negocios importantes. El diseño cuantitativo de la investigación es vital para el crecimiento de cualquier organización porque cualquier conclusión basada en números y análisis resultará ser efectiva para el negocio. (Romero, 2018)

La investigadora aplicara el diseño cuali-cuantitativo por que se basara en la relación entre variables, la observación con esos datos de obtendrán resultados estadísticos para la toma de decisiones acertadas.

Además, aplicara el diseño de la investigación puede dividirse en cinco tipos.

Diseño de Investigación descriptiva: En un diseño de investigación descriptiva, la investigadora sólo está interesada en describir la situación o caso bajo su estudio de investigación. Es un diseño basado en la teoría que

se crea mediante la recopilación, análisis y presentación de los datos recopilados. Al implementar un diseño de investigación en profundidad como este, un investigador puede proporcionar información sobre el porqué y el cómo de la investigación. (Malhotra, 2014)

Diseño de investigación explicativa es un tipo de investigación cuya finalidad es hallar las razones o motivos por los cuales ocurren los hechos del fenómeno estudiado, observando las causas y los efectos que existen, e identificando las circunstancias. Con la investigación explicativa se intenta clarificar cómo es exactamente el problema del que se quiere obtener información. Como dice la palabra “explicativa”, se trata de explicar, no solo de describir, como ocurre en otros tipos de investigación.

Diseño de investigación correlacional: La investigación correlacional es una técnica de diseño de investigación no experimental que ayuda a los investigadores a establecer una relación entre dos variables estrechamente relacionadas. Se requieren dos grupos diferentes para llevar a cabo este diseño. No hay ninguna suposición al evaluar una relación entre dos variables diferentes y se utilizan técnicas de análisis estadístico para calcular la relación entre ellas. (Miñan, 2018)

La correlación entre dos variables se concluye mediante un coeficiente de correlación, cuyo valor oscila entre -1 y +1. Si el coeficiente de correlación es hacia +1, indica una relación positiva entre las variables y -1 indica una relación negativa entre las dos variables.

Se va aplicar un diseño de campo, porque se enfoca en estudiar, visualizar el sitio en donde se sitúa el problema de forma natural y de lo más real posible.

Diseño documental, porque se tomará información de diferentes instrumentos ya sea por: libros, revistas, periódicos, etc.

Diseño descriptivo, porque se observa cada detalle, paso a paso de lo que se sitúa en el establecimiento.

3.4 Tipos de Investigación

Tabla 2. Prototipo

Explicativo	Explorativo	Descriptivo	Correlacional
“Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 95)	“Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández Sampieri, 2010, pág. 79)	“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández Sampieri, 2010, pág. 80)	“Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 93)

Autora: Santos A, (2020)

Para el trabajo se selecciona los tipos de investigación explicativa y descriptiva. Investigación explicativa, porque no solo se basa en acercarse al problema, sino en conocer cuáles son sus causas.

3.5 Población y Muestra

Población: Se define como un grupo de sujetos o cosas del cual se establece en una situación que se desea conocer, como menciona López, (2004): “Población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, el universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, entre otros” (pág. 1)

Población Finita: Carrillo A, (2015) “Se conoce el tamaño, a veces son tan grandes que se comportan como infinitas, existe un marco muestral donde hallar las unidades de análisis y son menores de 100.000 (marcos muestrales: listas, mapas, documentos)” (pág. 6)

Población Infinita: Carrillo A, (2015) “No se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral y son mayores de

100.000 (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población)” (pág. 6)

Tabla 3. Población

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Secretarias	6
Impulsadoras	10
Socios	350
Total	367

Autora: Santos A, (2020)

No se va a realizar la formulación muestral, porque la población es finita y se aplicara el método de muestreo no probabilístico intencional.

Muestra: “Se define como un conjunto de objetos y sujetos procedentes de una población; es decir un subgrupo de la población, cuando esta es definida como un conjunto de elementos que cumplen con unas determinadas especificaciones, de una población se pueden seleccionar diferentes muestras”. (Monje, 2011, pág. 23)

3.6 Tipos de Muestra

Pueden ser probabilístico y no probabilístico.

Probabilístico: Aleatorio simple, sistemático, estratificado, conglomerado

No probabilístico : Por conveniencia intencional, por cuota accidental y sujetos voluntarios.

Tabla 4. Muestra

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Secretarias	6
Impulsadoras	10
Socios	30
Total	67

Autora: Santos A, (2020)

Métodos Teóricos

Se escoge el método deductivo, porque se centra en dar conclusiones precisas, por medio de múltiples ideas.

Método descriptivo, porque describe las características del establecimiento o situación que se efectúa.

Método explicativo, porque busca las razones y causas que se genera dicha situación.

3.6 Técnicas e Instrumentos

Tabla 5. Técnicas de apoyo

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Autora: Santos A, (2020)

Entrevista : “Se utilizan cuando se desea conocer a fondo ciertas condiciones especiales. Cuando se buscan aspectos que el encuestado no quiere decir directamente porque atañe a la política, vida familiar, sexo, etc”. (Salinas, pág. 67)

Encuesta : “Un aspecto importante en investigación científica es determinar preguntas directas pre-planificadas, crear condiciones agradables y cómodas, el planteamiento de las preguntas el mismo orden y palabras del cuestionario”. (Salinas, pág. 67)

Se aplicó una entrevista al gerente de la cooperativa, encuestas para el personal y para los socios. Ver en anexos

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta dirigida a los colaboradores

Objetivo de la encuesta a los colaboradores

Identificar los problemas que observan desde el punto de vista de las funciones que realizan los colaboradores y objetivos desde su perspectiva.

Género

Del total de encuestados el 30% corresponde a hombres y el 70% a mujeres, como se observa en la siguiente tabla

Tabla 6 genero

Detalle	Cant.	%
Hombre	3	30%
Mujer	7	70%
Total	10	100%

Autora Santos A, (2020)

Figura 2 Genero



Fuente: Santos A, (2020)

Nivel de educación

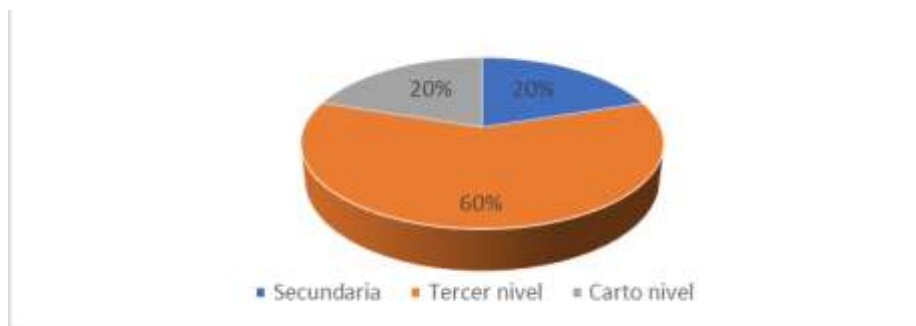
Del total de encuestados el 60% corresponde al tercer nivel, el 20% a cuarto nivel y el 20% a secundaria, así como se observa en la tabla.

Tabla 7 Nivel de educación

Detalle	Cant.	%
Secundaria	2	20%
Tercer nivel	6	60%
Carto nivel	2	20%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 3 Nivel de educación



Fuente Santos A, (2020)

Tiempo de trabajo

Del trabajo realizado el 30% corresponde a menos de un año, al igual que más de un año, de la misma forma se dio el 20% tanto varios años como recién contratados. Así como se observa en la tabla.

Tabla 8 tiempo de trabajo

Detalle	Cant.	%
Menos de un año	3	30%
Mas de un año	3	30%
Varios años	2	20%
Recien contratado	2	20%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 4 Tiempo de trabajo



Fuente Santos A, (2020)

1. ¿Cuándo usted ingreso a colaborar en el área administrativa de la cooperativa le entregaron algún manual de funciones para su desempeño?

Con respecto a esta pregunta tenemos que el no resultado con el 60%, el sí con 20% y no recuerdo también con el 20%. Esto nos indica que no existe ningún tipo de inducción ni entrega de manuales

Tabla No. 9 ¿Cuándo usted ingreso a colaborar en el área administrativa de la cooperativa le entregaron algún manual de funciones para su desempeño?

Tabla 9 Ingreso a Colaborar

Detalle	Cant.	%
Si	2	20%
No	6	60%
No recuerdo	2	20%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 5, ¿Cuándo usted ingreso a colaborar en el área administrativa de la cooperativa le entregaron algún manual de funciones para su

Figura 5 Desempeño



Fuente Santos A, (2020)

2. ¿Considera usted que el departamento de talento humano aplica un adecuado proceso de contratación de personal?

En esta pregunta respondieron el 50% si y el 50% no. Según la tabla no.

Tabla 10 ¿Considera usted que el departamento de talento humano aplica un adecuado proceso de contratación de personal?

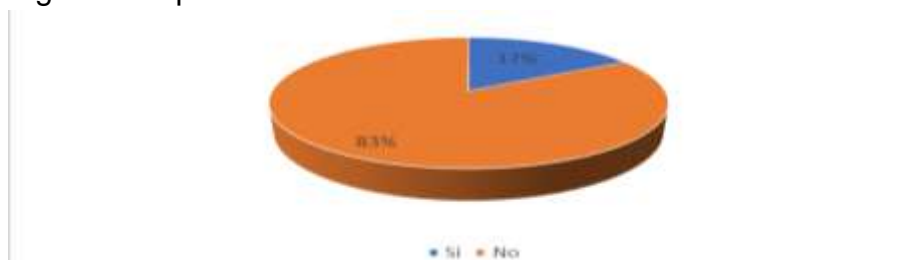
Tabla 10 Departamento de Talento Humano

Detalle	Cant.	%
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 6 ¿Considera usted que el departamento de talento humano aplica un adecuado proceso de contratación de personal?

Figura 6 Departamento de Talento Humano



Fuente Santos A, (2020)

3. ¿La cooperativa les facilita los insumos necesarios a todos los colaboradores para que tengan un efectivo desempeño?

Según los datos obtenidos tenemos que el 100% manifestó que sí. Esto se proyecta en la tabla no.

Tabla 11 ¿La cooperativa les facilita los insumos necesarios a todos los colaboradores para que tengan un efectivo desempeño?

Tabla 11 Insumos Necesarios

Detalle	Cant.	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 7 ¿La cooperativa les facilita los insumos necesarios a todos los colaboradores para que tengan un efectivo desempeño?

Figura 7 Insumos Necesarios



Fuente Santos A, (2020)

4. ¿Cree usted que será beneficioso para los colaboradores, organizar capacitaciones?

Bueno en esta respuesta se observa que los colaboradores están positivos en la realización de cursos por ello el 50% manifestó que sí, el 30% que no y el 20% que no sabe. Como se evidencia en la tabla no.

Tabla 12. ¿Cree usted que será beneficioso para los colaboradores, organizar capacitaciones?

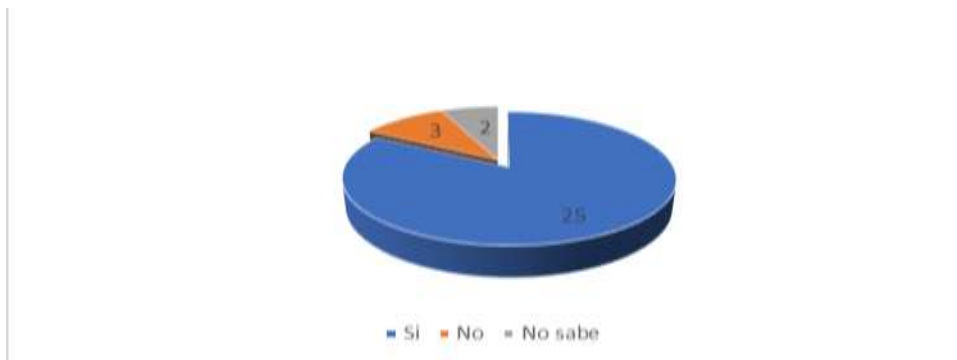
Tabla 12 Beneficios

Detalle	Cant.	%
Si	5	50%
No	3	30%
No sabe	2	20%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 8 ¿Cree usted que será beneficioso para los colaboradores, organizar capacitaciones?

Figura 8 Beneficios



Fuente Santos A, (2020)

5. ¿Con que frecuencia está de acuerdo usted a recibir cursos de capacitados?

En el análisis de esta respuesta se observa que el 50% de los encuestados requiere que se de cada 90 días las capacitaciones, el 30% cada 30 días, el 20% cada 60 días y el 0% nunca. Según la tabla siguiente:

Tabla 13 ¿Con que frecuencia está de acuerdo usted a recibir cursos de capacitados?

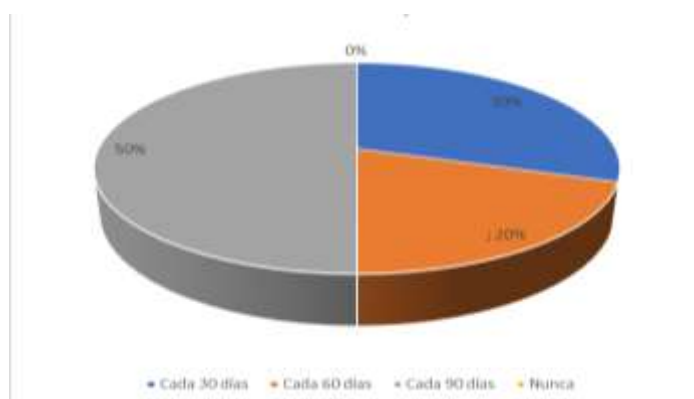
Tabla 13 Frecuencia

Detalle	Cant.	%
Cada 30 días	3	30%
Cada 60 días	2	20%
Cada 90 días	5	50%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 9 ¿Con que frecuencia está de acuerdo usted a recibir cursos de capacitados?

Figura 9 Frecuencia



Fuente Santos A, (2020)

6. ¿El ambiente laboral cree usted que es el adecuado?

Según las respuestas de las personas encuestadas indicaron el 60% que no, el 30% no sabe y el 10% que sí. Esto esta proyectado en la tabla que a continuación se proyecta.

Tabla 14 ¿El ambiente laboral cree usted que es el adecuado?

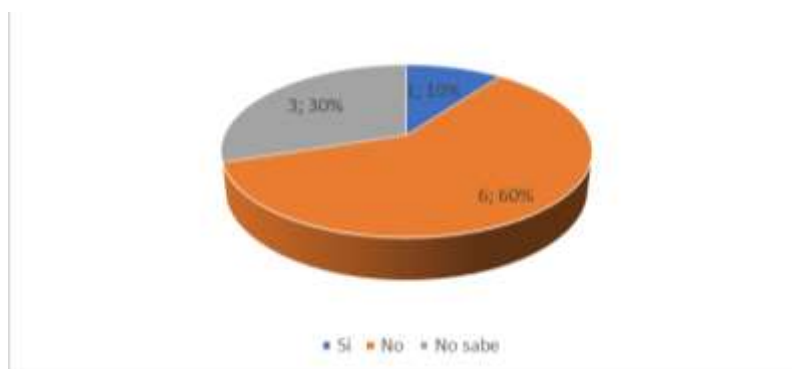
Tabla 14 Ambiente Laboral

Detalle	Cant.	%
Si	1	10%
No	6	60%
No sabe	3	30%
Total	10	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 10 ¿El ambiente laboral cree usted que es el adecuado?

Figura 10 Ambiente Laboral



Fuente Santos A, (2020)

7. ¿Considera usted que es necesario que la cooperativa implemente múltiples canales para la recaudación?

Según los encuestados nos manifestó que, si con el 50% están de acuerdo que implementen otros canales de recaudación, el 30% que no y el 20% no saben. Según la tabla que se visibiliza a continuación en la tabla.15

Tabla 15 ¿Considera usted que es necesario que la cooperativa implemente múltiples canales para la recaudación?

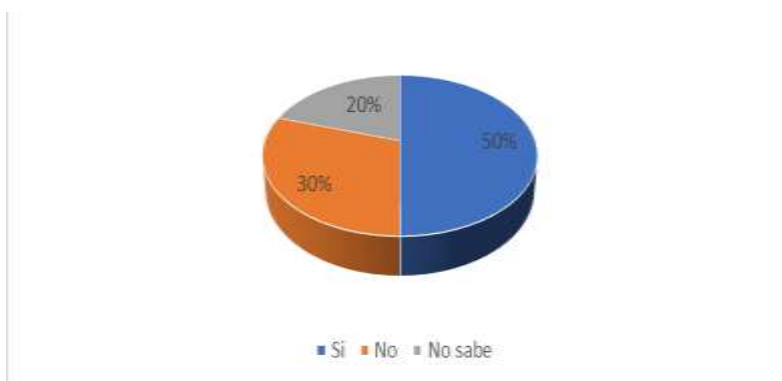
Tabla 15 Múltiples Canales

Detalle	Cant.	%
Si	5	50%
No	3	30%
No sabe	2	20%
Total	10	80%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 11 ¿Considera usted que es necesario que la cooperativa implemente múltiples canales para la recaudación?

Figura 11 Múltiples Canales



Fuente Santos A, (2020)

ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERARITA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar los problemas que observan los socios desde sus perspectivas con el fin de proponer soluciones

Género

Según las encuestas efectuadas tenemos que el 43% de los que contestaron las preguntas fueron hombres y el 57% correspondieron a mujeres. Según la tabla **a continuación:**

Tabla 16 género

Detalle	Cant.	%
Hombre	13	43%
Mujer	17	57%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 12 Género



Fuente Santos A, (2020)

Nivel de educación

Según las respuestas obtenidas tenemos que el 73% poseen un tercer nivel de educación, un 17% de cuarto nivel, y sólo un 10% corresponde a secundaria. Estos resultados los observamos en la siguiente tabla.

Tabla 17 Nivel de educación

Detalle	Cant.	%
Secundaria	3	10%
Tercer nivel	22	73%
Cuarto nivel	5	17%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 13 Nivel de educación



Fuente Santos A, (2020)

Tiempo de asociado del socio en la cooperativa

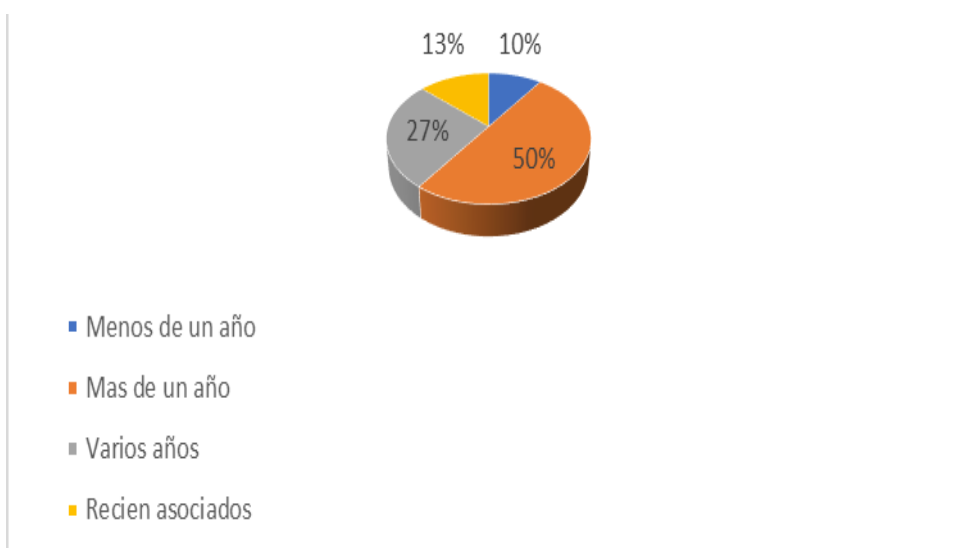
De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta nos damos cuenta de que el 50% tiene mas de un año, el 27% varios años, el 13% recién son socios, y el 10% tienen menos de un año como socio. Se observa en la tabla no.

Tabla 18 Tiempo de asociado del socio en la cooperativa

Detalle	Cant.	%
Menos de un año	3	10%
Mas de un año	15	50%
Varios años	8	27%
Recien asociados	4	13%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 14 Tiempo de asociado del socio en la cooperativa



Fuente Santos A, (2020)

¿Creé usted que existe en los procesos administrativos desorientación o desconocimiento en las técnicas para recaudación?

Según los encuestados se observa que el 93% de los socios estiman que existe una desorientación o desconocimiento en los procesos de recaudación el 7% no opina eso, y el 0% no sabe. Esto observamos en la tabla no.

Tabla No.19 ¿Creé usted que existe en los procesos administrativos desorientación o desconocimiento en las técnicas para recaudación?

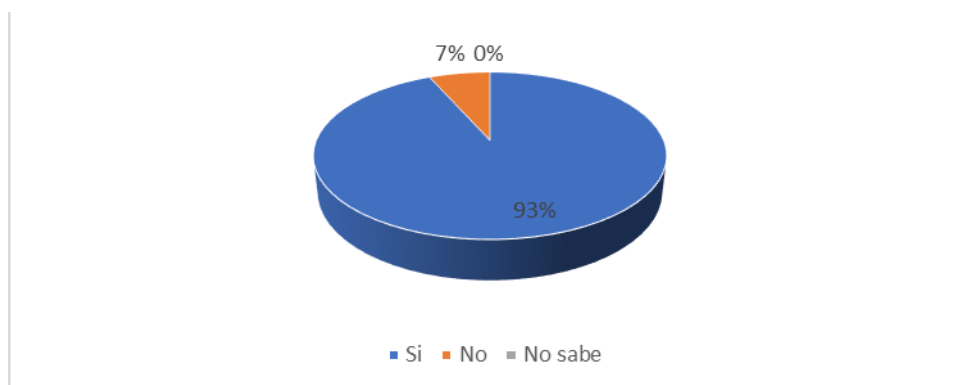
Tabla 19 Proceso Administrativo

Detalle	Cant.	%
Si	28	93%
No	2	7%
No sabe	0	0%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 15 ¿Creé usted que existe en los procesos administrativos desorientación o desconocimiento en las técnicas para recaudación?

Figura 15 Proceso Administrativo



Fuente Santos A, (2020)

¿Recibe usted información con respecto a los medios de recaudación y resultados de las operaciones?

Con respecto a la publicidad en donde se comunique que medios están disponibles para la cancelación de los créditos indicaron los socios en un 100% que no existe información publicada. Según observamos en la tabla no.

Tabla 20 ¿Recibe usted información con respecto a los medios de recaudación y resultados de las operaciones?

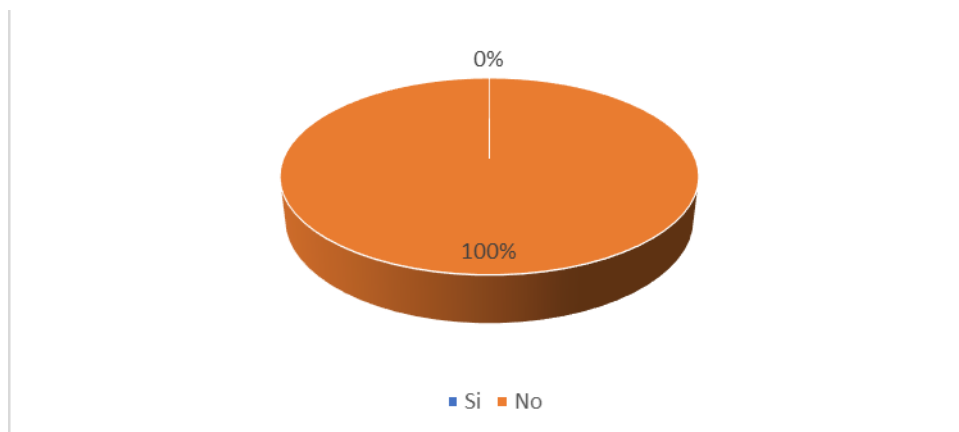
Tabla 20 Recaudación

Detalle	Cant.	%
Si	0	0%
No	30	100%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 16 ¿Recibe usted información con respecto a los medios de recaudación y resultados de las operaciones?

Figura 17 Recaudación



Fuente Santos A, (2020)

¿Creé usted que se necesita más tecnología para la una mejor ejecución y control?

Según los porcentajes obtenidos tenemos que el 93% contestaron que, si necesitan un mejor control y ejecución de los procesos, un 7% que no y un 0% que no saben. Como observamos en la tabla.

Tabla 21 ¿Creé usted que se necesita más tecnología para la una mejor ejecución y control?

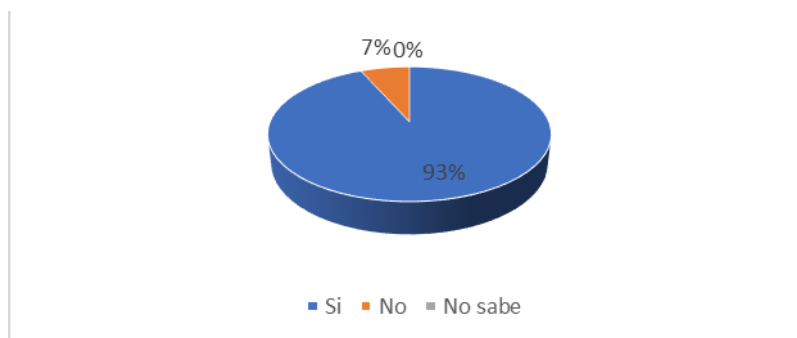
Tabla 21 Ejecución y Control

Detalle	Cant.	%
Si	28	93%
No	2	7%
No sabe	0	0%
Total	30	100%

Fuente Santos A, (2020)

Figura 17 ¿Creé usted que se necesita más tecnología para la una mejor ejecución y control?

Figura 17 Ejecución y Control



Fuente Santos A, (2020)

¿Considera usted que se debe de implementar una tabla de incentivos para mejorar las recaudaciones?

Según los datos obtenidos tenemos que el 93% solicita que implementen una tabla de incentivos la cual incentivara a un mejor pago, que no 0% y que no sabe un 7%. Según la tabla a continuación

Tabla 22 ¿Considera usted que se debe de implementar una tabla de incentivos para mejorar las recaudaciones?

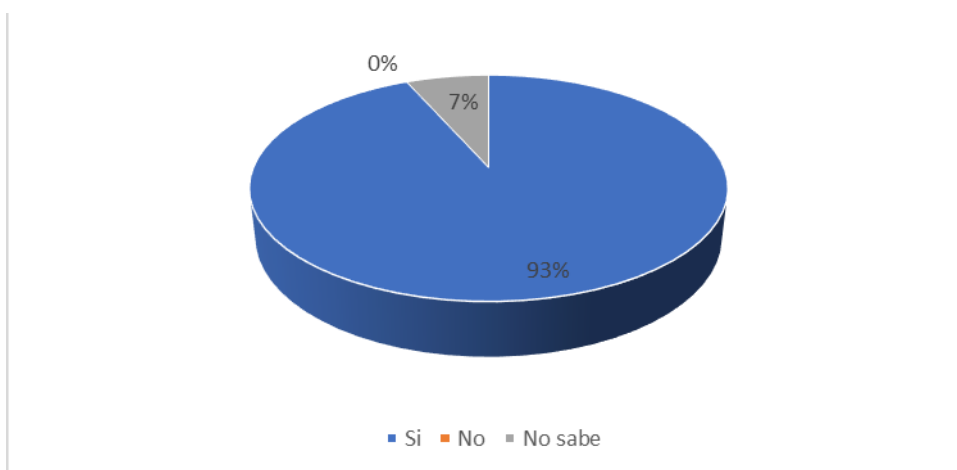
Tabla 22 Incentivos y Recaudaciones

Detalle	Cant.	%
Si	28	93%
No	0	0%
No sabe	2	7%
Total	30	93%

Fuente Santos A, (2020)

Figura No. 18 ¿Considera usted que se debe de implementar una tabla de incentivos para mejorar las recaudaciones?

Figura 18 Incentivos y Recaudaciones



Fuente Santos A, (2020)

ENTREVISTA

OBJETIVO. - Obtener un criterio planificador a través del dialogo para consolidar la presente propuesta.

Entrevistado. Se entrevisto al gerente de la cooperativa

1. Cree usted que la alta rotación de colaboradores puede estar afectando la gestión administrativa.

Si hemos tenido problemas serios en las diferentes contrataciones, es verdad que la cooperativa ha realizado la selección de talento humano sin contar con un manual y esto nos ha pasado factura, estamos en la preparación de un documento que sintetice este proceso.

2. ¿Cuáles según su diagnóstico son los problemas a los cuales enfrenta la cooperativa este momento?

Justamente por el problema planteado en la pregunta anterior, la cooperativa viene enfrentando una serie de problemas que se profundizaron con la presencia del covid 19. Nos ha resultado muy difícil lograr recaudar los dineros por los créditos extendidos desde antes del inicio de la pandemia, por ausencia de multicanales de recaudación. Para esta gestión se necesita un equipo de informáticos comprometidos y que entiendan la necesidad de la cooperativa.

3. ¿La cooperativa se someta a seguimiento?

Para enero del año 2020, se planteó un plan de acción para que el departamento realice el seguimiento tanto físico como digital del proceso de cobro y asignación de crédito, pero la disminución de recursos limito este proyecto.

4. ¿Tienen preparado algún plan de contingencia o plan de acción para contrarrestar estos problemas?

Si, nos hemos centrado en la recuperación de la cartera y ajustar los procesos internos y planificándolo para el futuro.

5. ¿Cree usted que hay que apuntar todo el proceso a la gestión humana?

No de hecho, se ha planteado a los accionistas la necesidad de modernizar todo el proceso, claro es costoso, pero hay que asumirlo.

6. ¿Sus socios estarán dispuestos a realizar el salto informático para acompañar a la cooperativa a la dinamización de sus procesos financieros?

Va a ser difícil porque nuestros socios clientes son personas que no manejan la tecnología, pero hay que asumir el reto y enfrentarlo con un plan de capacitación que ayude a brindar el conocimiento y el uso de los equipos informáticos que permita tanto a los usuarios como a nosotros mejorar los procesos internos.

Tabla 23 principales hallazgos sobre los problemas y puntos de mejoras

Encuestados	Necesidades	Porcentaje encontrado	Punto de mejora
Hallazgos en preguntas efectuadas a los colaboradores	Inadecuado proceso de contratación	50% piensan que existe inadecuado	Manual de contratación
	Presentación del manual de funciones	60% que no se entregó	Entregar al ingreso un manual de inducción
	Organización de capacitaciones	50% están positivos a recibir cursos cada 30 días	Plan de capacitación anual
	No adecuado ambiente laboral	El 60% piensa que no es adecuado	Reuniones con el personal
	Ausencia de multicanales de recaudación	El 50% desean que implementen multicanales	Compromisos con el equipo informático
Preguntas realizadas a los socios	Existe desorientación en procesos de administrativos	El 93% considera este problema	Socializar los cambios que se realizarán en la cooperativa
	Ausencia de información sobre medio y resultados de operaciones	El 100% tiene este sentir sobre desconocimiento	Lanzar información por varios medios para contar los resultados obtenidos
	Poca tecnología para la ejecución y control	El 93% consideran que es así	Socializar los resultados
	Ausencia de tabla de incentivos para pronto pagos	El 93% piensa así	Crear una tabla de incentivo

Fuente Santos A, (2020)

Tabla 24 PLAN DE MEJORAS

Objetivo del plan	¿Qué Hacer? What	¿Por qué hacerlo? why	How	Who	where	when	How much
Lograr el adecuado proceso de contratación	1.=plantear reuniones de trabajo, donde el producto sea establecer un proceso con flujograma de actividades.	No existe un proceso definido	Planteando fechas y productos a conseguir en cada reunión	El coordinador de talento humano	En el departamento de Talento Humano con los equipos existentes	Como tope tres meses.	160,00
Desarrollar un manual de inducción o funciones	Plantear reuniones de trabajo, donde el producto sea establecer un proceso con flujograma de actividades.	No existe un manual de funciones	Se levanta las funciones en cada uno de los puestos de la empresa	El coordinador de talento humano	En el departamento de Talento Humano con los equipos existentes	Como tope tres meses.	0,00
Elaborar un plan de capacitaciones anual	Talento humano tiene que levantar las necesidades y las organizaciones que pueden colaborar.	No existe un plan de capacitaciones	A través de observación, dialogo y búsqueda de problemas o quejas	El coordinador de talento humano y técnicos	En el depto. De talento humano,	Los primeros tres meses	5.000,00
Alcanzar un ambiente laboral agradable.	Talento humano tiene que elaborar las actividades y espacios	No hay adecuado ambiente laboral	Reunir a los colaboradores y que ellos determinen como hay que mejora el ambiente laboral	El coordinador de talento humano	Con todos los departamentos	Todo el año	1.000,00

Desarrollar más canales digitales de recaudación	Departamento de informática será responsable de la planificación sobre los canales	Ausencia de multicanales de recaudación	Varias reuniones en donde se gestione la creación de los diferentes canales	El coordinador del depto. De informática	Con los departamentos involucrados en la factura y cobranza	Todo el año para el diseño, creación y ejecución	8.000,00
Visibilizar los procesos administrativos. Publicar información sobre resultados obtenidos en la gestión	Departamento administrativo será quienes que entregaran el extracto de los que han realizado	Existe desorientación en procesos de administrativos	Elaborar un informe con los procesos más relevantes.	El coordinador administrativo	En el depto. De administración	Todo el año	500,00
Gestionar o involucrar más tecnología en las funciones	Departamento de informática y depto. administrativos	Poca tecnología para la ejecución y control	Elabora un plan de acción	El Gerente de la matriz	En la matriz de la cooperativa	Todo el año	1.000
Crear tabla de incentivos para clientes puntuales y para aquellos que adelanten sus acreencias	Departamento de cobranza, administrativo y financiero de la cooperativa para coordinar los puntos a considerar para los incentivos por pronto pago	Ausencia de tabla de incentivos para pronto pagos	Elabora un acta para dejar asentado en cada encuentro los puntos a considerar	El gerente, coordinadores financieros, administrativos, de cobranzas	En la matriz de la cooperativa	Dos veces al año	20,00

Fuente Santos A, (2020)

CONCLUSION DE LO INVESTIGADO

- Se fundamento mediante consulta bibliográfica actualizada la recopilación de información secundaria la variable correspondiente al objetivo de estudio.
- Se diagnostico los problemas y se sugirió estrategias que se aplicarían en el proceso de contratación con la finalidad de mejorarla, más el acto de desarrollar acciones tecnológicas que fortalezcan la gestión
- Se propone el diseño de una guía para el proceso de selección y contratación de personal en cooperativa de transportes taxis "7 de mayo

RECOMENDACIONES

- Aplicar un correcto proceso de contratación de personal con nuevos perfiles en cuanto al manejo de nuevas tecnologías para el logro de los objetivos de la cooperativa.
- Desarrollar nuevos perfiles de candidatos que cubran las expectativas de la cooperativa
- Se recomienda implementar sistemas integrados de control de personal, cobranzas y administración, amparados en la gestión del departamento de informática que tiene la cooperativa, realizar un flujograma del proceso de implementación que asegure el éxito de esta propuesta.

Bibliografía

- 2020, T. (s.f.). *Talenter*. Obtenido de <https://talenter.ec/seleccion-de-personal/>
- Arango, R. N. (julio de 2012). *Scielo.org.co/scielo.php*. Obtenido de Scielo: www.scielo.org.co/scielo.php
- Arevalo, S. A. (2014). *La regulacion administrativa del transporte terrestre, a la luz de la constitucion de la Republica del Ecuador*. Unioversidad de cuenca . Cuenca : Universidad de cuenca .
- Arias, O. F. (1997). *El proyecto de investigacion: Guia para su elaboracion* . Argentina: Andres Bello .
- Asamblea, N. C. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* . Quito : Lexis.
- Carrillo Flores, A. (2015). *Población y Muestra*. México: CFA- Lilia-2015 - ri.uaemex.mx.
- Cázar, H. L. (1999). *Técnicas actuales de investigación documental* . Mexico: Trilas .
- Ceballos, A. R. (2013). *Administración del servicio de atención al usuario*. España : Agapea.
- Comision, I. y. (2006). *Codificación de la ley de compañías* . Quito: Nacional .
- Comision, N. d. (2014). *Ley organica de transporte terrestre transito y seguridasd vial* . Guayaquil: Nacional .
- Comision, o. d. (2020). *Federacion, Nacional de operadoras de transporte de taxis del Ecuador* . Guayaquil : Nacional .
- Congreso, N. d. (2017). *Comision de legislacion y codificacion* . Quito : Nacional .
- Coulter, R. . (2012). *Administracion*. Mexico.
- Definición ABC. (Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Recuperado el 14 de Enero de 2020, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com>
- Espinoza, L. R., & Tigse, T. S. (2012). *Manual dse reclutamiento, seleccion e inducciion por competencias para el personal*

administrativo de la Universidad Politecnica Salesiana , sede Quito
. Quito: Universidad Sasiana .

Europea, C. (2013). *https://europa.eu/*. Obtenido de *https://europa.eu/*

Fatmata, K. K. (2020). *Examinando el exito del sistema de evaluacion del desempeño* . España : Scienca Scrpts.

Garcia, P. E. (2020). *Empresa y Administracion (Edicion 2020)*. Colombia: Paraninfo.

Gomez, M. M. (2006). Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica. En M. M. Gomez, *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica* (pág. 85). Cordova: Brujas.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo* Capítulo 5 (Sexta ed.). México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial.

Jimenez, M. J. (2007). *Epistemologia de la politica educativa. Una justificacion teorica*. España: Universidad de gurgos.

Koontz, H. (2008). *Administracion una erspectiva global y empresarial 13 ava. edicion* . Mexico: McGrawHil.

Kotler & Keller. (2017). *Direccion de marketing*. México: Pearson.

López, C. V. (2016). *La contratacion administrativa* . Colombia : Comares.

López, C. V. (2016). *La contratacion administrativa* . Colombia: Comares.

López, P. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Cochabamba: Punto Cero v.09 n.08.

Malhotra, N. K. (2014). *Investigacion de mercados* . Mexico : Prentice Hall Ediciones .

Miñan, O. G. (2018). *Diseño y desarrollo de estudios correlacionales* . España: Editorial Academica Española .

Monereo, P. J. (2010). *Las modalidades de contratacion temporal. Estudi tecnico de su regimen juridico* . Colombia : Edirtorial comares .

Monje, A. C. (2011). *Merodologia de la investigacion cuantitaiva y cualitativa Guia didacticaa n*. Neiva : Universidad Surcolombiana .

- Montero, G. (2016). *Diseño de Indicadores para la gestión de proyectos* . Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Montes, A. M., & Gonzalez, R. P. (2006). *Selección de personal*. España: Ideaspropias Editorial.
- Muñoz, M. M., & Jimenez, C. B. (2018). *Mejora de los procesos administrativos*. España: Editorial académica española.
- Navarrete, A. R. (2012). *El servicio del taxismo ejecutivo y su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la ciudad de Ibarra* . Ibarra : Nacional .
- Niyorugira, J. P. (2020). *Procedimientos de contratación y desarrollo organizativo* . España : Ciencia Scripts.
- Perez, d. T. (2009). *Investigación cualitativa* . España : Esic Editorail .
- Rojas, C. O. (2018). *Proceso de reclutamiento y selección de personal* . Mexico: Academia Española.
- Romero, A. D. (2018). *La investigación cuantitativa y la práctica basada en la evidencia en terapia ocupacional* . España: Síntesis .
- Salinas, P. J. (s.f.). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Secretaría, d. p. (2017). *Plan nacional para el buen vivir 2017 2021* . Quito : Nacional .
- Sperry, R. L. (2020). *El acelerados del reclutamiento*. España : Rob I. Sperry.
- Suck, A. T. (1995). En *Manual de Investigación Documental* (pág. 19). Mexico: Plazayvaldez.
- Superintendencia, d. c. (2020). *Ley de modernización de la ley de compañías*. Quito: Registro oficial.
- Vega, L. D. (2016). *Diseño de un proceso efectivo de selección de personal*. Medellín : Universidad de San Buenaventura de las Palmas .
- Verano, T. D. (2014). *Evaluación y retribución de recursos humano* . España: Servicio de publicaciones y difusión científica de la universidad dde la Palmas de Gran Canaria.

Vertice, E. (2008). Selección de Personal. En E. Vertice, *Selección de Personal* (pág. 36). España.

Alles, Martha Alicia. 2007. *Desempeño por competencias: Evaluación de 360o*. Ediciones Granica S.A.

Anón. 2000. *Recomendaciones internacionales de actualidad en estadísticas del trabajo. Edición 2000*. International Labour Organization.

Anón. s. f. «CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR». Recuperado 10 de septiembre de 2020 (<http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/titulo03b.html>).

Pacheco, Federico Hernández. 2020. *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.

ANEXOS

Logotipo de la Cooperativa de Transporte en Taxis “7 de Mayo”



Visión

Ser una cooperativa de taxis que cuente con diferentes puestos de trabajo en el puerto principal, que preste el servicio de transporte de puerta a puerta, brindando seguridad y comodidad al pasajero con tecnología automotriz de punta para el bienestar del cliente.

Misión

Brindar a la colectividad un servicio de transporte cómodo, rápido y seguro, con choferes profesionales que les permita llegar a su destino más pronto y en buenas condiciones, logrando de esta forma ganarnos su confianza y preferencia.

Objetivo

Objetivo general: Consolidarnos en las principales ciudades del país como la cooperativa de taxis más segura, logrando que la colectividad nos prefiera y use nuestras unidades para transportarse, generando utilidades para la compañía, pero sobretodo siendo una fuente de trabajo para hombres y mujeres que lo deseen y por ende colaborar con el desarrollo económico de nuestra nación.

Objetivos específicos:

1. Crear un ambiente sano de trabajo dentro de la cooperativa, a través del cumplimiento de las Leyes de cooperativismo y el Reglamento interno y de elecciones generando una mayor disposición de los socios en su labor diaria, lo que se verá reflejado en el trato a la colectividad, quienes nos preferirán por nuestro excelente servicio.
2. Establecer una contabilidad transparente dentro de la cooperativa, mediante la implementación de normas de manejo y elaboración de contabilidad, con el fin de crear confianza entre los socios y de esta manera pongan todo su empeño en el desarrollo de la organización como ente lucrativo y como fuente de empleo para el pueblo ecuatoriano.

Particular: Consolidarnos como choferes cuya prioridad sea la de dar al cliente un servicio de calidad, comodidad, seguridad y calidez, a través del cumplimiento de las leyes de tránsito, respetando su integridad y vida, para que de esta forma nos prefieran y vuelvan a usar nuestros servicios, lo que generará utilidades a la cooperativa, haciéndola crecer como ente lucrativo y fuente de trabajo para el pueblo trabajador del Ecuador.

Metas:

1. Ganarnos la preferencia de la colectividad, prestando un servicio que les brinde seguridad y comodidad durante su movilización.
2. Trabajar con unidades de última generación, inspirando confianza a nuestros clientes, de que llegarán en buenas condiciones y a tiempo a sus destinos, tal como lo dispusieron.

Estrategias:

1. Contar con unidades de última generación y con personal capacitado para ofrecer un servicio de transporte seguro y cómodo.

2. Realizar tarjetas de publicidad, las cuales serán llevadas por los conductores permanentemente en el vehículo con el fin de darnos a conocer.

Tácticas:

1. Emplear los aditamentos del vehículo, tal como es el radio y el aire acondicionado para que el pasajero se sienta cómodo en el trayecto, acompañado por un conductor que le ponga atención, haciendo de su movilización una experiencia amena; consiguiendo que el pasajero quiera volver a usar nuestras unidades para transportarse, lo que significará un incremento de la utilidad, que ayudará al desarrollo de la cooperativa.
2. Entregar las tarjetas de publicidad, luego de realizar la carrera o cuando el pasajero solicite una, de esta manera nos aseguraremos que cuando éste o sus allegados necesiten un medio de transporte tendrán como contactarnos, logrando así que más personas conozcan la calidad de nuestro servicio y lo utilicen generando más utilidades para la cooperativa.

Políticas:

1. Dar al cliente un buen trato desde el instante que solicite alguna de nuestras unidades, asegurándonos que se sienta cómodo y así vuelva a utilizar el servicio de transporte que ofrecemos cuando lo necesite.
2. Hacer revisar nuestras unidades de transporte cada mes, para asegurarnos que estén en buenas condiciones, precautelando el bienestar de nuestro personal y el de nuestros posibles clientes.
3. Capacitar a los choferes en lo que se refiere al trato al pasajero y vigilar su salud visual, para evitar accidentes que pongan en riesgo sus vidas y las de la colectividad.

Diseño de encuesta dirigida a los colaboradores de la cooperativa.

Objetivo de la encuesta a los colaboradores

Datos generales

Genero Nivel de educación Tiempo de trabajo

¿Cuándo usted ingreso a colaborar en el área administrativa de la cooperativa le entregaron algún manual de funciones para su desempeño?

.....
.....

¿Considera usted que el departamento de talento humano aplica un adecuado proceso de contratación de personal?

.....
.....

¿La cooperativa les facilita los insumos necesarios a todos los colaboradores para que tengan un efectivo desempeño?

.....
.....

¿Cree usted que será beneficioso para los colaboradores, organizar capacitaciones?

.....
.....

¿Con que frecuencia está de acuerdo usted a recibir cursos de capacitados?

.....
.....

¿El ambiente laboral cree usted que es el adecuado?

.....

¿Considera usted que es necesario que la cooperativa implemente múltiples canales para la recaudación?

.....
.....

ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COOPERARITA

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Datos generales

¿Creé usted que existe en los procesos administrativos desorientación o desconocimiento en las técnicas para recaudación?

.....
.....

¿Recibe usted información con respecto a los medios de recaudación y resultados de las operaciones?

.....
.....

¿Creé usted que se necesita más tecnología para la una mejor ejecución y control?

.....
.....

¿Considera usted que se debe de implementar una tabla de incentivos para mejorar las recaudaciones?

.....
.....
.....

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

OBJETIVO.

Cree usted que la alta rotación de colaboradores puede estar afectando la gestión administrativa.

.....
.....

¿Cuáles según su diagnóstico son los problemas a los cuales enfrenta la cooperativa este momento?

.....
.....

¿La cooperativa se someta a seguimiento?

.....
.....

Tienen preparado algún plan de contingencia o plan de acción para contrarrestar estos problemas?

.....
.....

¿Cree usted que hay que apuntar todo el proceso a la gestión humana?

.....
.....

¿Sus socios estarán dispuestos a realizar el salto informático para acompañar a la cooperativa a la dinamización de sus procesos financieros?

.....
.....

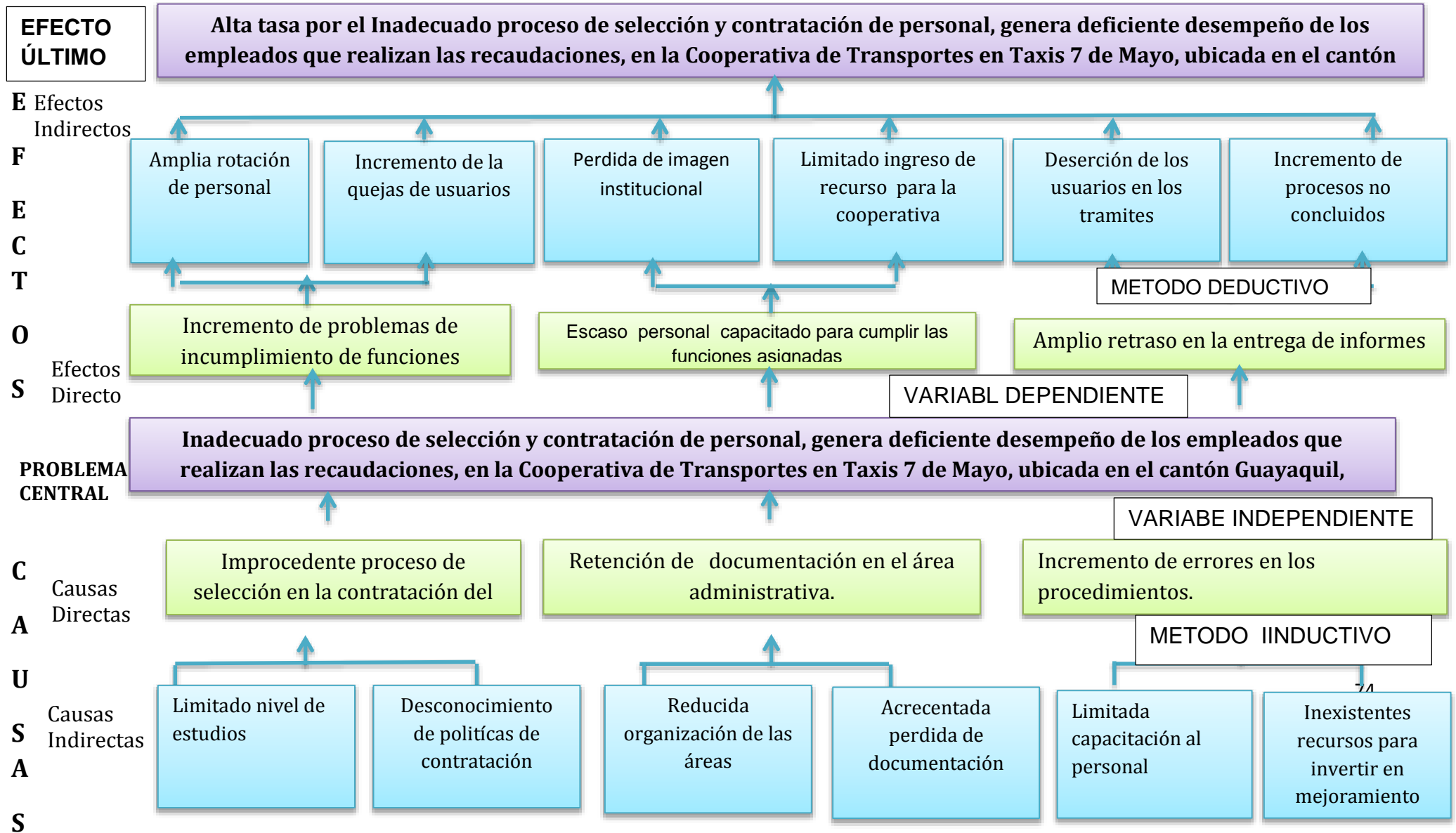
Autora levantando información primaria



Autora encuestando a socia de la cooperativa



ARBOL DE PROBLEMAS (-)



ÁRBOL DE OBJETIVOS (+)

