



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGIA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**TEMA**

**PLAN DE MEJORA AL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE ICKAP DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

**Autor:**

**Cheme Arévalo Edwin Armando**

**Tutor:**

**PhD Guzmán Hernández Ramón**

**Guayaquil. Ecuador**

**2021**

# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

Portada.....	i
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	iv
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURA.....	xii
ÍNDICE DE TABLA.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.3. Situación conflicto.....	2
1.7.2. Árbol de problemas.....	3
1.4. Formulación del problema.....	4
1.5. Variables de la investigación.....	4
1.6. Delimitación del problema.....	4
1.7. Objetivos de la investigación.....	4
1.7.1. Objetivo general.....	4
1.7.2. Objetivos específicos.....	4
1.8. Justificación e importancia.....	5
CAPÍTULO II.....	6
2 MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes históricos.....	6
2.1.1. Línea de tiempo.....	8

2.2.	Antecedentes referenciales .....	10
2.2.1.	Bases teóricas sobre el desempeño laboral en el ámbito empresarial y su rotación del personal como parte integral de la gestión del talento humano.....	10
2.2.2.	Gestión de recursos humanos con enfoque estratégico .....	11
2.2.2.1.	Estrategia organizacional .....	11
2.2.2.2.	Cultura organizacional.....	12
2.2.3	Gestión del talento humano .....	12
2.2.3.1	Incorporar a las personas.....	12
2.2.3.2.	La selección como un proceso de selección.....	13
2.2.3.3.	El proceso de desempeño laboral en las empresas y sus particularidades en las empresas de transporte.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.2.3.4	Como se mide en desempeño laboral ventajas desventajas .....	14
2.2.3.5.	La rotación del personal en las empresas .....	15
2.2.4.	Rotación del personal.....	16
2.2.4.1.	Rotación .....	16
2.2.4.2.	¿Qué es rotación del personal?.....	16
2.2.4.3.	Rotación del personal Interno.....	17
2.2.4.4.	Rotación del personal Externo .....	17
2.2.4.5.	Tipos de rotación del personal .....	17
2.2.4.6.	Causas de la rotación del personal.....	17
2.2.4.7.	Consecuencias de la rotación del personal .....	18
2.2.4.8.	¿Qué es y cómo se calcula el índice de rotación de personal? .....	18
2.2.4.9.	Ejemplo.....	19
2.2.5.	Relación entre el desempeño laboral y rotación del personal en el ámbito empresarial. ....	19
2.3	Fundamentación legal.....	20
2.4	Definiciones conceptuales .....	21
CAPÍTULO III .....		22
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	22
3.1	Caracterización de la empresa .....	22
	Misión:.....	22
	Visión:.....	22
3.2.	Diseño metodológico .....	23
3.3.	Tipos de Investigación .....	24

3.3.1.	Investigación descriptiva .....	24
3.3.2.	¿De qué depende la investigación descriptiva? .....	24
3.3.3.	Hipótesis descriptiva .....	24
3.3.4.	Diseño tradicional descriptivo.....	25
3.4.	Población .....	25
3.4.1.	Población finita.....	25
3.4.2.	Población infinita.....	26
3.5.	Muestra .....	26
3.5.1.	Tipos de muestra.....	26
3.5.2.	Muestra simple.....	26
3.6.	Métodos de investigación .....	27
3.6.1.	Métodos teóricos .....	27
3.7.	Técnicas e instrumentos.....	27
3.7.1.	Guía de estudio y encuesta .....	28
3.7.2.	Encuesta .....	28
3.7.3.	Entrevista .....	29
3.8.	Cronograma.....	31
3.9.	Recursos .....	31
CAPÍTULO IV .....		32
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1.	Cuestionario .....	32
4.2.	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista .....	47
4.3.	Propuesta para la mejora del desempeño laboral.....	48
4.3.1.	Característica de la propuesta.....	49
4.3.2.	Objetivo de la propuesta.....	49
4.4.	5W+2H.....	50
Bibliografía .....		54
Organigrama:.....		60

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1.1 Árbol de problemas.....	3
Figura 3.1 Cronograma.....	31
Figura 4.1: Resultado de encuesta N°1 .....	32
Figura 4.2: Resultado de encuesta N°2 .....	33
Figura 4.3: Resultado de encuesta N°3 .....	34
Figura 4.4: Resultado de encuesta N°4 .....	35
Figura 4.4: Resultado de encuesta N°5 .....	36
Figura 4.6: Resultado de encuesta N°6 .....	37
Figura 4.7: Resultado de encuesta N°7 .....	38
Figura 4.8: Resultado de encuesta N°8 .....	39
Figura 4.9: Resultado de encuesta N°9 .....	40
Figura 4.10: Resultado de encuesta N°10 .....	41
Figura 4.11: Resultado de encuesta N°11 .....	42
Figura 4.12: Resultado de encuesta N°12 .....	43
Figura 4.13: Resultado de encuesta N°13 .....	44
Figura 4.14: Resultado de encuesta N°14 .....	45
Figura 4.15: resultado de encuesta N°15 .....	45
Figura 1 de Anexo: Logo de la empresa .....	57
Figura 2 de Anexo: Camión para carga pesada .....	57
Figura 3 de Anexo: Traspotación de productos.....	58
Figura 4 de Anexo: Camión grúa de carga pesada .....	58
Figura 5 de Anexo: Ingreso al puerto .....	59

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.1: Estudio de entorno .....	2
Tabla 2.1: Línea de tiempo del desempeño laboral .....	8
Tabla 2.2: Ventajas y desventajas del desempeño laboral .....	14
Tabla 2.3: ventajas y desventajas (rotación del personal) .....	15
Tabla 3.1: Tipos investigativos .....	24
Tabla 3.2: Universo.....	26
Tabla 3.3: Técnicas .....	27
Tabla 3.4: Análisis de estudio .....	28
Tabla 3.5: Encuesta aplicada a colaboradores .....	28
Tabla 3.6: Porcentaje.....	30
Tabla 3.7: Finanzas .....	31
Tabla 4.1: Resultado de encuesta N°1 .....	32
Tabla 4.2: Resultado de encuesta N°2 .....	33
Tabla 4.3: Resultado de encuesta N°3 .....	34
Tabla 4.4: Resultado de encuesta N°4 .....	34
Tabla 4.5: Resultado de encuesta N°5 .....	35
Tabla 4.6: Resultado de encuesta N°6 .....	36
Tabla 4.7: Resultado de encuesta N°7 .....	37
Tabla 4.8: Resultado de encuesta N°8 .....	38
Tabla 4.9: Resultado de encuesta N°9 .....	39
Tabla 4.10: Resultado de encuesta N°10 .....	40
Tabla 4.11: Resultado de encuesta N°11 .....	41
Tabla 4.12: Resultado de encuesta N°12 .....	42
Tabla de 4.13: Resultado de encuesta N°13 .....	43
Tabla de 4.14: Resultado de encuesta N°14 .....	44
Tabla de 4.15: Resultado de encuesta N°15 .....	45
Tabla de 4.16: Resultado de encuesta sumatoria .....	46
Tabla de 4.17: Propuesta 5W+2H.....	50
Tabla 4.18: Simulación de capacitación del personal .....	53
Tabla 5: organigrama .....	60

# CAPÍTULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El fortalecimiento y el desempeño en el área para una selección del personal del talento humano en las compañías suelen ser de acuerdo con su perfil ya sea por puesto área conocimientos habilidades adquiridas mediante el estudio, práctica o el ejercicio, ya que por este medio los empleadores se desempeñarán en el área que le corresponda.

En Europa los trabajadores consideran algunos trabajos estresantes o pierden el puesto de trabajo ya que no tiene ya que no se adaptan al entorno o no tiene conocimiento del área en la que los ubican la mayoría de edad son de 18 y 65 años estas personas ya sea por edad los jóvenes recién empiezan un conocimiento en una empresa y es a menudo que los roten de puesto o pierdan el trabajo, las personas mayores tiene conocimiento del área pero con el tiempo la modalidad se va actualizando y hay nuevos conocimientos que ellos no pueden realizar.

### 1.2. Ubicación del problema en un contexto

En Argentina, y Venezuela Brasil la mayor rotación del personal, ya sea la desocupación de adultos, jóvenes, hombre y mujeres, aunque con diferente intensidad ya sea por área o economía de la empresa, pero en algunas de estas son por el hábito de laboral o no tiene conocimiento en un área que no es de su agrado.

En Ecuador todas las empresas tratan de mejorar el desempeño laboral de cada colaborador, reconocen que uno de los instrumentos necesarios para mejorar el éxito laboral de una empresa es el reclutamiento y selección del personal del talento humano que ayuda a mejorar el nivel laboral de las empresas, existen leyes y reglamentos.

Las instituciones de educación superior en Ecuador necesitan mejorar el desempeño laboral del personal administrativo para su competitividad constituyendo un ambiente laboral, un hecho cotidiano como en la organización motivada por la experiencia laboral en el ámbito de la evaluación de desempeño laboral y es una herramienta del talento humano.

### 1.3. Situación conflicto

**Tabla 1.1: Estudio de entorno**

Causas	Consecuencias
Comunicación	Desconocimiento acerca del funcionamiento del área
Desconfianza en sí mismo	No realización adecuada de actividades y tareas según exigencia del puesto.
Malas condiciones laborales	Estrés, rendimiento de trabajadores.

Elaborado por. Cheme E (2021)

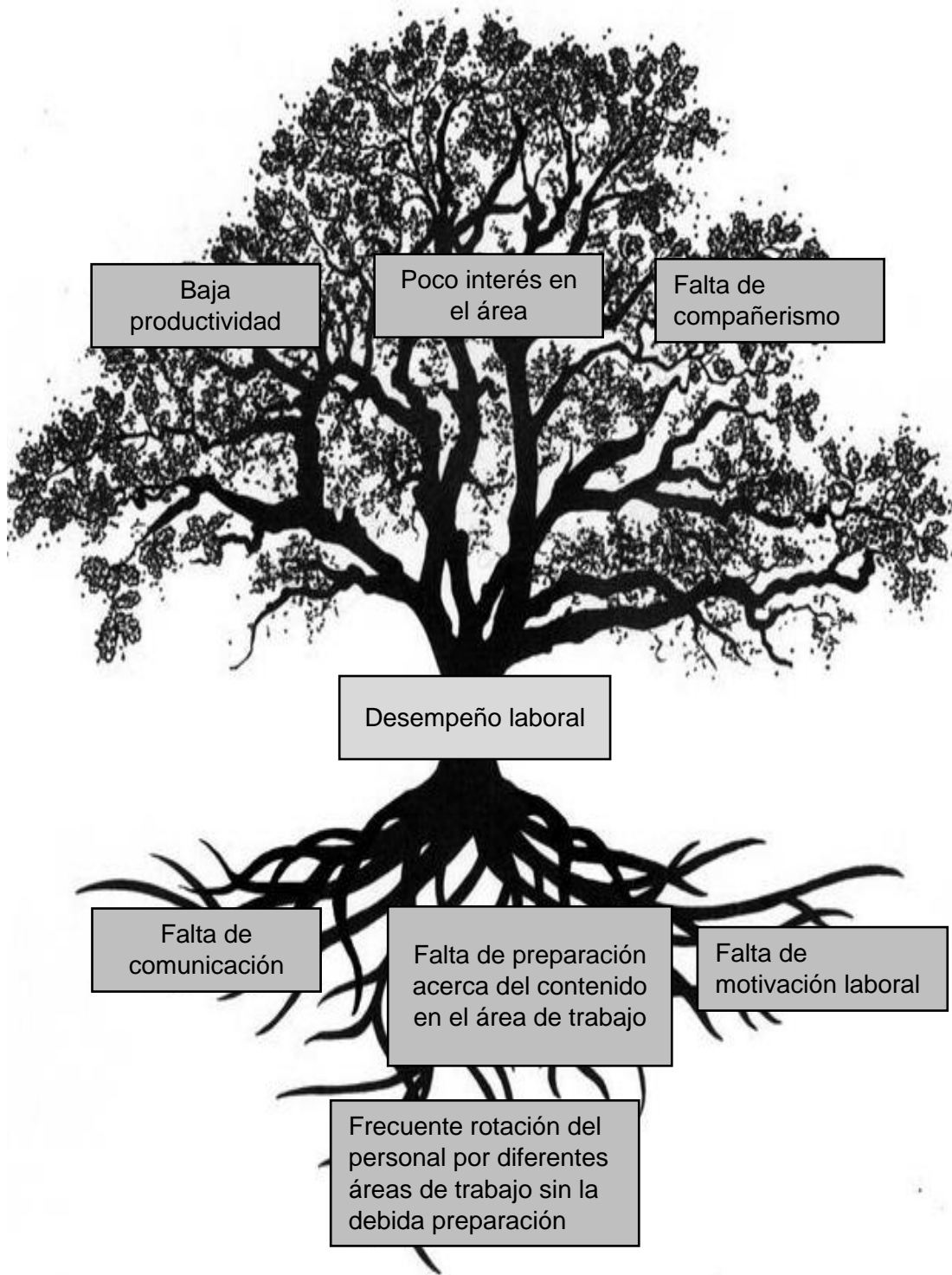
La situación conflicto tenemos algunas causas las cuales son comunicación, no se tiene mayor comunicación e información en el área ya que se necesita estar al tanto del trabajo o se necesita resolver una inquietud, desconfianza en sí mismo no cree que pueda realizar el trabajo que tiene que hacer o le delegaran hasta que él tenga el conocimiento necesario y malas condiciones laborales en el que él colaborador no encuentra su área de la mejor forma o no es de su agrado.

A continuación, se presenta la técnica del árbol de problemas que permiten clarificar la relación existente entre le problema (se ubica en el tronco del árbol) las manifestaciones efectos y consecuencias (se ubican en la copa del árbol) y las posibles causas (se ubican en las raíces del árbol)



### 1.7.2. Árbol de problemas

Figura 1.1 Árbol de problemas



#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cómo fortalecer el desempeño laboral por la alta rotación del talento humano en la empresa de transporte Ickap ubicada en la parroquia Ximena del cantón Guayaquil provincia del Guayas en el año 2021?

#### **1.5. Variables de la investigación**

Variable independiente: Rotación talento humano

Variable dependiente : Desempeño laboral

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

**Campo** : Administrativo

**Área** : Talento humano

**Aspectos:** Desempeño laboral, Rotación talento humano

**Tema** : Plan de mejora al desempeño laboral en la empresa de transporte Ickap del cantón Guayaquil.

#### **1.7. Objetivos de la investigación**

##### **1.7.1. Objetivo general**

Desarrollar un plan de mejora del desempeño laboral para la rotación del talento humano en la empresa de transporte Ickap de la parroquia Ximena, del cantón Guayaquil.

##### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Fundamentar del punto de vista teórico el desempeño laboral y su relación con la rotación del talento humano, en el ámbito organizacional, empatizando en las empresas de transporte.
- Evaluar la productividad y competitividad para el desempeño laboral, así como la organización y rotación del talento humano en la empresa Ickap.

- Desarrollar el plan de mejora en el desempeño laboral en la empresa de transporte Ickap del cantón Guayaquil.

### **1.8. Justificación e importancia**

Este tema fue escogido con la finalidad de mejorar y desarrollar estrategias para la empresa y afinar la eficacia poder abarcar las normas y reglamentos de la empresa y competencias laborales de los cargos o áreas de trabajos.

También puede ser para una gran oportunidad importante para que por medios de reuniones se refuerce o aclare las expectativas.

Los beneficiarios de este proyecto serán los empleadores ya que tendrán capacitaciones, reuniones, charlas y permitir a los nuevos empleados en convertirse en miembros productivos de la organización. Se mejorará la eficiencia o eficacia de la organización con la creación de ambientes que motiven el compromiso y mejore la productividad, de esta manera obtendrán habilidades y conocimientos para un buen desempeño laboral.

El desarrollo y las habilidades de las organizaciones dependen de la medida del personal y su desempeño por esta razón se considera esencial el desarrollo e investigación del tema.

El desempeño laboral depende de la selección del talento humano ya que en primer lugar el reclutamiento debe depender de la selección del talento humano mediante búsquedas solicitudes de empleo y análisis ya que deben cumplir con los procedimientos de selección que tienen las empresas. Dentro del grupo de candidatos reclutados se selecciona aquel que tiene conocimientos habilidades y experiencias tienen las mayores posibilidades de ser seleccionado o de desempeñarse adecuadamente tanto en el cargo como vacante o en el resto de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **2 MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes históricos**

La historia de la evaluación del desempeño laboral no es tan reciente, en las oficinas federales del gobierno estadounidense contaban con fichas de valoración que se actualizan anualmente con datos sobre sus empleados. La evaluación del desempeño laboral surge en China en 221-265 A.C los emperadores debían evaluar el rendimiento y la actitud de los miembros de la corte. En la época antes de Cristo, en China se empezó aplicar la evaluación del desempeño en ámbitos lugares ya sea como la educación y el ejército. (Ruiz, 2021)

A lo largo de la historia del talento humano en el mundo ha experimentado varios cambios tras el desarrollo económico y tendencias administrativas. A finales de los 80 surge el término competencias laborales para añadir una necesidad de los recursos humanos y lo hace con varios enfoques. En los años 90 nace la gestión del talento humano como enfoque de aplicación y actividades. (Watkins de Softscape, 2016)

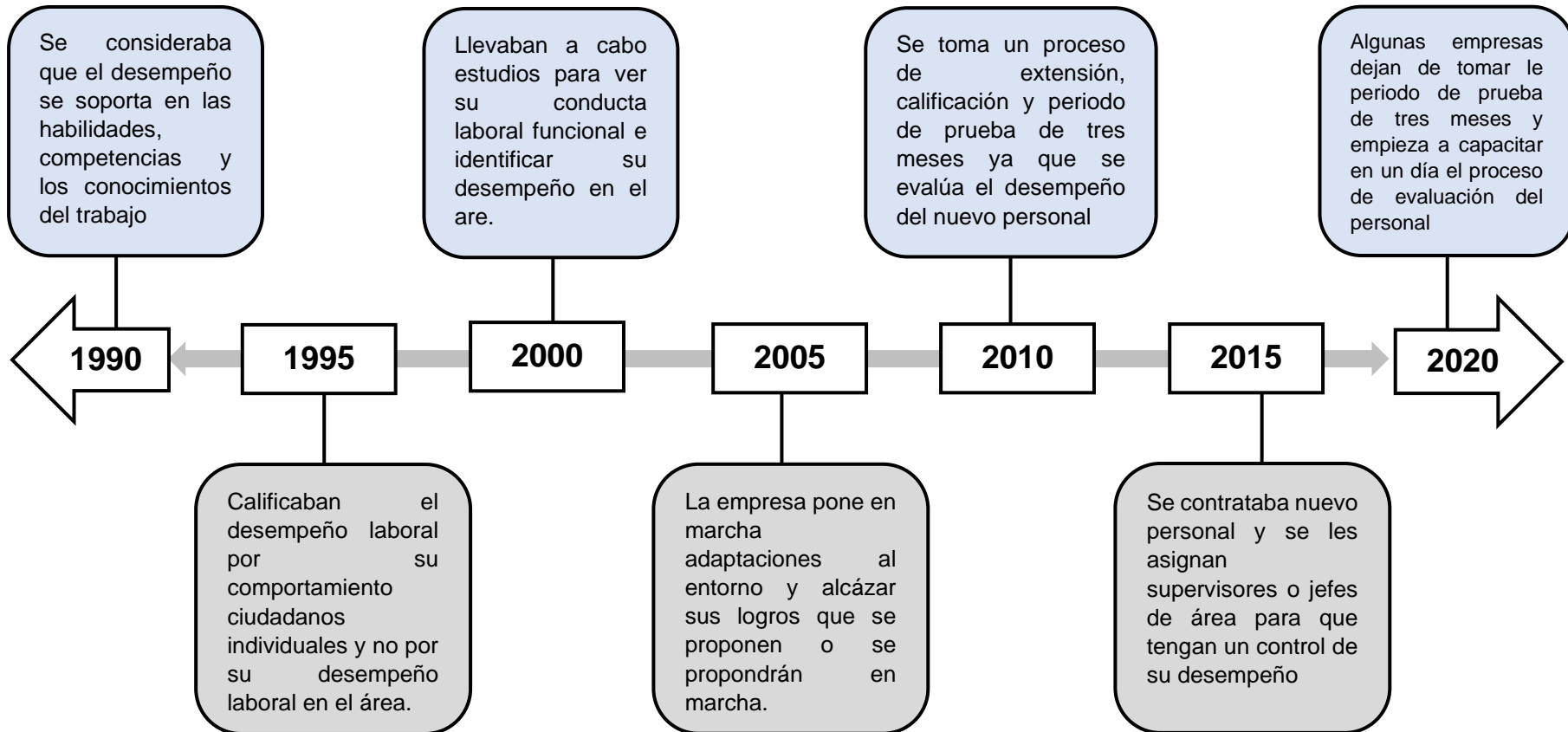
En el siglo XX el proceso de evaluación tuvo un cambio el cual llevo a cabo en una fábrica textil de New Lanark Escocia, consiste en medir el rendimiento diario de cada personal, los supervisores del área anotaban diariamente el desempeño de cada uno y los clasificaban por colores ya que estos indicaban el nivel de rendimiento en que se desempeñaban y podían seleccionar el área de trabajo de cada uno de ellos. (Mazariegos, 2016)

El talento humano tiene procesos de desarrollo para tener una selección del personal e integrar nuevos personales de trabajo el talento humano destaca a las personas con alto potencial ya sea dentro del trabajo o fuera del trabajo. (Santos , 2010)

El desempeño laboral es la habilidad que el empleador demuestra en las actividades del área o en la empresa, de esta manera el jefe del área se da cuenta si apto para el puesto que se le asigna. (Minolta, 2017)

### 2.1.1. Línea de tiempo

Tabla 2.1: Línea de tiempo del desempeño laboral



Elaborado por Cheme E (2021)

En esta línea de tiempo se analizó la diferencia entre el proceso del desempeño laboral, en el transcurso de cada cinco años nos dimos cuenta que el desempeño laboral cambia por la selección del talento humano ya que ellos tienen reglas y normas a seguir y lo actualizan cada cierto tiempo y de ellos dependen la selección.

La selección de la persona a cambio antes se lo escogía por su forma de ser educado y colaboradora ahora con el pasar del tiempo tiene que demostrar habilidades de desempeño y conocimiento en el área.

En la línea de tiempo nos representa el cambio que ha tenido el desempeño laboral con el pasar de los años ya que nos permite comprender situaciones y secuencias de tiempo entre eventos y hechos.

En esta línea de tiempo permite estudiar ver los procesos y decisiones y densidad de los acontecimientos que se desarrollan en cierto tiempo determinado, para tener conocimiento del cambio que se ha tomado en ese lapso que separa una época de otra.

El año pasado el talento humano han experimentado en las empresas.

Se establecen mecanismos técnicos para la contratación de nuevos personales para la empresa los procedimientos de contratación y selección de personal, se tiene planes, capacitaciones de desarrollo y evaluaciones.

En la línea de tiempo se analiza los procesos de selección de cada año como fue la selección de los empleados por procesos de recursos humanos hay muchas diferencias con el pasar del tiempo ya que se actualiza cada cierto tiempo el proceso de selección

El talento humano está unido íntimamente a la selección del personal, si un personal es seleccionado de manera errónea el resultado sería un trabajo ineficiente ya que no cumplen con las perspectivas del puesto ya sea por tiempo, conocimiento desempeño profesional y personal se lleva un proceso de capacitación para que pueda adquirir conocimiento de su puesto o del área de trabajo

## **2.2. Antecedentes referenciales**

Vanessa López Espinoza, (2012) Facultad de Ciencias Administrativas, tema: Diseño de un proceso de reclutamiento y selección el talento humano para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito. Resumen: se enfoca en la selección del personal para ocupar el puesto o lugar de trabajo. Como diferencia existe un manual de reclutamiento para la compañía y se realiza una psicotécnica.

Annabelle Mantilla Ramírez, (2012) Facultad de Ciencias Administrativas, Tema: La administración del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de molinos. Resumen evalúan las capacidades intelectuales del personal como medida previa para garantizar el puesto del nuevo personal. La diferencia, trata de estudios específicos enfocados

El análisis crítico de los trabajos de investigación previos a lo que se ha hecho referencia, permiten confirmar la urgencia e importancia del tema de estudio, ya que en la actualidad se requiere poseer o tener un talento humano con competencias para enfrentar los retos cambiantes del ámbito profesional del transporte, sustentados cada vez más en la tecnología de la información y la comunicación.

### **2.2.1. Bases teóricas sobre el desempeño laboral en el ámbito empresarial y su rotación del personal como parte integral de la gestión del talento humano**

Al identificar y evaluar el enfoque y herramientas se realizan evaluaciones del desempeño.

Tiene una importancia al contribuir e identificar la teoría metodológica ya que desarrolla el proceso de evaluación a las principales tendencias de proceso y permite definir la utilización de herramientas para añadir conocimiento e hipótesis.

La gestión de recursos humanos imparte del proceso de selección después capacitación y por último se desarrolla al personal en la organización, se



alimenta automáticamente el sistema que es la herramienta que es la herramienta importante para obtener el objetivo de evaluar el desempeño ya que nos ayuda a materializar el potencial para cumplir con las expectativas.

El desempeño en una técnica esencial para las actividades administrativas, es un medio que se puede utilizar en la supervisión del personal, la integración del empleado a la organización pasa por este proceso. No utiliza la motivación cuyo potencial es mayor que el puesto requerido, se describe la finalización del empleo la tarea en el trabajo y se basa a los resultados obtenidos demuestran que las personas con los requisitos de su trabajo.

## **2.2.2. Gestión de recursos humanos con enfoque estratégico**

### **2.2.2.1. Estrategia organizacional**

El libro fue elaborado en el 2008, por Idalberto Chiavenato. Las gestiones del talento humano en las empresas van cambiando con el paso del tiempo, anteriormente recursos humanos se centran en las contrataciones, nóminas y beneficio tales como sus funciones en la que ellos desempeñaban su capacidad de realizar un trabajo y su agilidad, las empresas empiezan a conocer el impacto positivo de contratar a un equipo de empleados capaces de manejar el área o alcanzar una meta que quiere alcanzar la compañía.

En la empresa se evalúa y se mide en desempeño de los colaboradores mediante capacitaciones, apoyo retroalimentaciones para que les permita obtener una gran visión de las competencias y de esta manera poder lograr el éxito personal y organizacional que la compañía desea que ellos sean a futuro.

La estrategia organizacional proviene del ámbito militar, determina las metas de una empresa a largo plazo, la asignación es necesaria para dichas metas. Consiste en elaborar fórmulas para que la empresa pueda competir y ver sus políticas que serán necesarios para lograr la meta que desea la empresa.

En las empresas son reconocidas por ser partes de la administración principal. Su principal trabajo es el sostenimiento y progreso en las relaciones entre los directivos y colaboradores de dicha empresa y en todas las áreas. Se enfoca

en una visión organizacional con el fin de perfeccionar las relaciones entre los trabajadores y la empresa.

#### **2.2.2.2. Cultura organizacional.**

Nos enseñan valores generalmente la influencia de un grupo humano. Son hábitos básicos establecidos a través de normas virtudes actitudes experiencias, conocimientos maneras que estipulan al saber actuar o tomar una decisión en una organización.

La dirección estratégica abarca al cambio organizacional o empresarial de un ciclo entendiendo tres procesos fundamentales planeación, implantación y control. La empresa realiza estrategias que indiquen tecnología marketing, reunión y finanzas.

Contar con el equipo empleadores motivados y calificados es una gran parte vital para la empresa y para el éxito de la empresa, en la actualidad las compañías permiten mantener a los mejores colaboradores para mejorar la productividad siempre y cuando se les bonifique de acuerdo a su productividad en el área o empresa.

#### **2.2.3 Gestión del talento humano**

##### **2.2.3.1 Incorporar a las personas**

(Cuesta Santos Armando, 2010, P 308 y 309) Cuentan con un método que filtran las características que ellos desean, es importante alcanzar sus metas culturas dentro y fuera del área de trabajo y luego se los pone a prueba para el proceso de selección. Si no hay diferencias individuales suelen encontrar diferentes condiciones de aprendizaje, no es necesario elegir, el proceso de selección se realiza a una cantidad de candidatos y es escogida la persona con mayor desempeño para esa área, esto se realiza en todas las empresas y áreas de trabajo.

### **2.2.3.2. La selección como un proceso de selección**

Las características que se requieren en la comparación son las habilidades desempeño y características que tiene la persona a la que se lo va a evaluar algunos de ellos pueden presentar las mismas condiciones.

Con frecuencia el consultor interno y sus equipos de trabajo detallan una decisión que se tomara y detallara varias decisiones las más comunes son Modelo de colocación, Modelo de selección t Modelo de clasificación si estas son rechazadas son compradas con otros requisitos. Para cada puesto de trabajo hay varios candidatos para esa área, pero solo será seleccionada una persona para ese puesto de trabajo.

### **2.2.3.3. El proceso de desempeño laboral en las empresas y sus particularidades en las empresas de transporte**

El desempeño es el rendimiento de la persona en el ámbito laboral, empresarial y académico. Se obtiene el nivel demostrando su esfuerzo y destreza se lleva a cabo análisis de un seleccionado ya que deberá cumplir los objetivos fijos que le propone la empresa para estar dentro del área. Este tipo de métodos se utiliza en los trabajos para seleccionar a los nuevos colaboradores y puedan alcanzar las metas y puedan corregir a quienes no lograron su desempeño en el proceso de selección. (Pérez Porto, 2017)

La evaluación del desempeño es el proceso para una gran gestión del talento humano ya que ayuda a gestionar ideas para la organización con objetivos visuales de los colaboradores. La evaluación de desempeño es optimizar la habilidad y la satisfacción de la habilidad humana. Sus particularidades es el cómo labora en las condiciones de las cargas ya q toda empresa se asegura con sus clientes, otra particularidad es la motivación ya q tiene relaciones directas con los colaboradores, asumen sus responsabilidades en las tareas que se les asignan ya que es un compromiso de mejorar y resolver un problema. (Roldan de la Cruz, 2018)

Se organiza por medio de un consultor interno del área de recurso humanos o de los gerentes y sus respectivos equipos de área están entre algunos

candidatos cada candidato deberá tomar una decisión calificar y evaluar el desempeño que demuestra los posibles candidatos.

#### 2.2.3.4 Como se mide en desempeño laboral ventajas desventajas

**Tabla 2.2: Ventajas y desventajas del desempeño laboral**

Ventajas	Desventajas
Permite las participaciones de los colaboradores, creen que se valora la participación opinión.	Causa de tensión entre colaboradores al tomar personalmente las evaluaciones de los involucrados.
Se trabaja con otros miembros se proporciona información, conocimiento, habilidades y el desarrollo de su entorno.	Se recibe información de fuentes que pueden abrumar al evaluado sobre todo si el evaluado no puede manejar las críticas hacia su desempeño.
Se motiva a un grupo de área participativo y con grandes orientaciones hacia y mejora continua.	Evalúa y critica y aprovecha hacer acusaciones gracias al anónimo o no dará opinión correcta y honesta debido al temor a represalias.
Evalúa algunas fuentes para obtener información concreta que cuando se realizan autoevaluaciones la lleva a cabo el jefe del área.	Al ser evaluación amplia los resultados y datos, se diseña de la manera precisa para reclutar información, existe posibilidad de que los datos no sean consistentes.
Incrementa conocimiento a los colaboradores para que mejore su desempeño y desarrollo profesional al conocer fortalezas y áreas de oportunidades.	Requiere planteamiento y capacitación en el proceso consistente a lo largo de su organización. Se asegura de que los resultados serán evaluados de manera precisa.

Elaborado por Cheme E (2021)

### 2.2.3.5. La rotación del personal en las empresas

Tabla2.3: ventajas y desventajas (rotación del personal)

Ventajas	Desventajas
Cada persona nueva aporta novedades al grupo o área a través de sus habilidades talento e ideas.	El nuevo personal les cuesta adaptarse a nuevos miembros del grupo
Permite a cada personal desarrolle al nuevo personal en su área y pueda descubrir el líder que lleva dentro	Los nuevos personales desean trabajar solos individualmente pero no saben trabajar en equipo.
Permite que cada líder de grupo pueda ver a gran escala como se desenvuelve cada colaborador en su área y en la empresa, ya sea que le permitan trabajar en otra área	Hay colaboradores que conocen su trabajo, pero no saben trabajar en equipo y ayudar a otro o explicar que se debe de realizar en esa área o prepararlos en el oficio.

Elaborado por Cheme E (2021)

En el cuadro de ventajas y desventajas se detalló que la rotación de colaboradores incluye ventajas, pero también tiene desventajas ya que toda rotación de empleados debe ajustarse

En el proceso de selección se utiliza la entrevista ya que tiene ilimitadas organizaciones sirve para los candidatos cuando empieza el reclutamiento se realiza entrevistas personales en la selección y se evalúa su desempeño y conocimientos, la entrevista se asesora y orienta a profesionales en el servicio. La comunicación entre personas se interesa conocer lo mejor de esa persona, uno es el entrevistador quien toma y evalúa y califica al candidato que desea colaborar en la empresa.

## **2.2.4. Rotación del personal**

### **2.2.4.1. Rotación**

El punto de partida para comprender la rotación del personal en el ámbito empresarial es rotación, en relación con el mismo se presenta definiciones como

1. La rotación se describe de algunas formas por defecto es la acción de mover algo o a alguien de un lugar simultáneamente y no dejarlo en una sola área fija.
2. La rotación del personal define al personal en su organización en el ambiente, esto es el intercambio en la organización la rotación del personal siempre se expresará en las ideas con el fin de comparar diagnósticos y promover disposiciones.

A partir de aquí se presenta algunos aspectos importantes fundamentales sobre la rotación del personal en el ámbito empresarial

### **2.2.4.2. ¿Qué es rotación del personal?**

1. En el negocio la administración el personal es una media de duración, el flujo de empleados entra y salen de la organización por diversas razones, se llama rotación porque esa persona ha cambiado de área, pero el trabajo se ha mantenido realmente. Las razones de la rotación son diferentes ya que se pueden explicar de diferentes maneras con el paso del tiempo los trabajadores usan un margen natural y necesario para el cambio. (Raffino, 2020)
2. Es la rotación de los empleados con una gran finalidad de administrar e implementar estrategias, tendencias gráficos y opciones a satisfacer a los colaboradores y al área de la empresa. La rotación del personal ms ayuda a saber quién es la persona que este acto para estar en el puesto de trabajo ya que con esto queremos sabemos quiénes son los q están actos para el puesto. (Rodríguez Rojas , 2019)

### **2.2.4.3. Rotación del personal Interno**

(Coll Morales, Economipedia.com, 2020) Nos dice que la rotación interna se realiza dentro del área o la empresa. Lo que significa es que el colaborador no dejara de laboral en la empresa, el propósito de la rotación interna es cambiarlo del área para poder asignar el puesto al nuevo personal y no asumirlo en un cambio importante. (Loaiza Morí, 2020)

### **2.2.4.4. Rotación del personal Externo**

La rotación del personal externa es aquella en la que un empleado entra o sale de la empresa y se produce una desvinculación o vinculación de un personal ya sea de la empresa o del área en la que el labora. (Coll Morales, Economipedia, 2018)

### **2.2.4.5. Tipos de rotación del personal**

La rotación del personal es inolvidable por lo que pasa por muchas formas ya que genera muchos tipos de rotación los cuales se aplican en las empresas.

**Rotación voluntaria:** Cuando el mismo empleado prefiere retirar o abandonar su puesto de trabajo pro el motivo que sea.

**Rotación involuntaria:** Es aquella en la que la empresa o el jefe toma la decisión de despedir al empleado o lo cambie de puesto de trabajo.

**Rotación interna:** Es aquella en la que existe una desvinculación entre la empresa y el empleado esto quiere decir que empleado cambie de lugar de trabajo ya que no le guata su cargo.

**Rotación externa:** Es aquella en la que entra o sale un empleado, aquella que se desvincula un trabajado y la empresa esto quiere decir sale de la empresa o renuncia a la empresa.

### **2.2.4.6. Causas de la rotación del personal**

En al ámbito empresarial existes muchas causas por la rotación del personal es decir existes algunos motivos que provocan el proceso de rotación lo más comunes de estas causas son.

- Clima laboral negativo.
- Salarios bajos.
- Selección del personal inadecuados.
- Falta de desarrollo de profesionales.
- Falta de motivación laboral.
- Mala supervisión del área de trabajo.

#### **2.2.4.7. Consecuencias de la rotación del personal**

La alta rotación del personal en la empresa tiene consecuencias ya que esto eleva una alta tasa de rotación para la compañía.

Las consecuencias más comunes son.

- Baja productividad.
- Falta de conocimiento y desempeño en el área.
- Falta de compañerismo hacia a un nuevo personal.
- Cambio en la imagen comercial.
- Cambios en los equipos del personal.

#### **2.2.4.8. ¿Qué es y cómo se calcula el índice de rotación de personal?**

La rotación del personal nos indica la media de la relación entre los trabajadores que son parte de la empresa. Nos indica un porcentaje que nos permite conocer si nuestra rotación es elevada o es escasa.

- **X:** El número de colaboradores que se han integrado en los últimos años.
- **Y:** La cantidad de colaboradores que se han despedido en los últimos años.
- **Z:** Contenido de cambio o rotación del personal de un departamento.
- **IRP:** Contenido de rotación del personal.

Si el índice no da un resultado menor de 2% esto quiere decir que no se logra la estabilización del proceso. Se debe tener cuidado compaginado a otros indicadores como la productividad.



#### **2.2.4.9. Ejemplo**

$$((100-10) / 500) * 100 = 1.8\%$$

#### **2.2.5. Relación entre el desempeño laboral y rotación del personal en el ámbito empresarial.**

La rotación de los empleados es la mayor atención ya que tiene demasiados efectos negativos en la empresa, el presente cambio de colaboradores representa un problema en la empresa o área.

El desempeño laboral habla directamente de un empleado ya que no indica que el tiempo que se va a invertir durante las capacitaciones y las inducciones si el empleado no resulta ser productivo a un 100% el tiempo de inducción sería en vano. Si el empleado se siente tranquilo será un empleado productivo ya que ofrecerá un buen rendimiento en la empresa.

Otra relación es el desempeño laboral habla de desempeñarse en el área o puesto de trabajo ya que hay una gran diferencia con la rotación del personal, aunque van de la mano por motivo del desempeño hay rotación del personal ya que se lo cambia de área o puesto de trabajo y se lo instala en un ambiente o área donde se puede desempeñar esa persona y no tener inconveniente a futuros

Se contrata personal para el área, mostraron un gran desempeño laboral el distinto grupo. Se encontró una gran cantidad de rotación del personal.

Al desempeña o cumplir una obligación de las actividades del área se califica o se observa su desempeño en el área, dedicarse a una tarea asignada y no realizarla produce inconveniente en el área ya que si no se cumple esa tarea asignada será calidad y se lo cambiara de área a una que se sienta con mayor seguridad que podrá realizar una tarea y si no cumple con los objetivos de su nuevo departamento se volverá rotar de área de trabajo hasta que pueda estar en una área estable y pueda cumplir dichas funciones y lograr los objetivos que ponen en el área de trabajo. (Haro Pérez, 2014)

## **2.3 Fundamentación legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art.66.-** Se reconoce y se garantiza el derecho al trabajo, no será obligado a realizar trabajo gratis o forzoso.

**Art.229.-** El derecho a los colaboradores de las empresas públicas es irrevocables. Las leyes definen y organizan materiales y recursos obtenidos mediante las remuneraciones del sector público, contantemente los ascensos, ingresos adquisiciones, incentivos, que obtiene el régimen disciplinario estabiliza los sistemas de cesaciones de funciones de los servidores públicos.

**Art.320.-** En las diversas formas de producción que aseguran el buen vivir de la producción se crea una gestión participativa y eficiente se sujeta al principio y a las normas de la calidad sostenible productiva, ya que se evalúa el trabajo y la eficiencia productiva y social

### **Código del Trabajo (2012)**

**Art.1.-** Las relaciones entre colaboradores y trabajadores, aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

**Art.10.-** La persona o colaborador de cualquier clase que ejecuta la obra o a quien presta sus servicios laborales es considerado como empleador colaborado o empresario. Si realizan un trabajo dentro o fuera de la empresa ya sea por motivo de viajes deberá ser remunerado

**Art. 346.-** El desempeño y el cumplimiento de las acciones realizadas entre los colaboradores con discapacidad de la empresa se rigen a las normas de la compañía ya que estas normas tienen procedimientos y requerimientos que son muy especiales para la empresa.

El código de trabajo nos enseña que existen normas y reglamentos que se debe seguir y cumplir en todas las áreas de trabajo y ciertas normas están a favor de los empleadores que se les debe de respetar, en alguna de estas normas se nos debe de evaluar ya sea por disciplina, desempeño eficiencia productiva y condiciones de trabajo.

## 2.4 Definiciones conceptuales

**Desempeño:** La evaluación de la actitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo, es el cumplimiento y consecuencias de cumplir con las obligaciones y realizar actividades se puede asociar con en juego de roles (Costa, 2018)

**Laboral:** lugar o acción de cumplir o realizar un objetivo, ordenado por algún superior ya sea elementos, trabajos, oficios e informes, esto se realiza en actividades físicas y presenciales y se obtiene respaldos de lo que realiza el día a día. (Bembibre, 2008)

**Rotación:** Es la situación en la que el empleador llega a la empresa y durante un corto periodo de tiempo se marcha ya sea por despido o cambiados de puestos. (Monsálvez, 2018)

**Talento humano:** Se define como impacto positivo en el desempeño laboral y productivo de cualquier organización, desarrolla e incorpora a los trabajadores y se es espera que realicen mejor sus funciones. En definitiva, son personas muy valiosas que mejoran el talento de los nuevos empleadores. (Watkins , 1998)

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Caracterización de la empresa

**Misión:**

Estamos comprometido en proveer servicios de logística integral de manera confiable y eficaz, apoyando a los miembros de nuestro equipo capacitados y altamente calificado, para que puedan dar un servicio excepcional optimizando las operaciones de comercio exterior de los clientes.

**Visión:**

Ser el mejor proveedor de servicios de logísticas a nivel nacional y una empresa competitiva a nivel mundial que permita garantizar la satisfacción íntegra del cliente en cada operación y de esa forma mejorar su eficiencia y sus resultados.

Tiene capacidad operativa no solo de brindar servicios de logística sino también de mercaderías. También provee servicios de mantenimiento preventivo para generadores eléctricos

Soluciones a los requerimientos específicos ya que consta con un grupo de mecánicos y técnicos altamente especializados.

Trabajos accesibles en el país y fuera del país.

Alquiler y venta de grúas, reparaciones de servicio de mantenimiento se realiza inspecciones a los productos, servicios de instalaciones de puertos y operadores portuarios

Se trata el tema de actividades de transporte o algunos aspectos económicos y su flota los términos de transporte muestran la dimensión que tiene el problema dentro del transporte intermunicipal.

El transporte el hecho del método más fácil de transportar personas o productos a su lugar de destino, el transporte es el progreso de la economía

ya que se encarga de trasladar maquinarias materiales productos alimentos por este medio se encarga de distribuir todos lo necesario para la sociedad.

Por medio del transporte se genera intercambio de todo tipo de productos y llega al consumidor o al receptor. Otra opción en el transporte es que podemos enviar cualquier producto ya sea grande o pequeño a cualquiera parte del mundo ya siempre llegara.

Últimamente las tarifas de transporte han bajado debido a los inconvenientes que está viviendo el país, por este motivo el transporte de envíos a otros países o lugares de destino dentro y fuera de país ha bajado, si no hay producción no habar empleo.

### **3.2. Diseño metodológico**

Un diseño de la investigación se define de métodos y técnicas elegidas que consiste en estrategias por un investigador para indagar de manera razonable el problema o tema que desea saber (Normas APA 2021), el diseño es científico porque plantea el problema, temas, objetivos, métodos y técnicas para llegar a su solución.

Para el presente investigativo se va a utilizar el diseño de campo porque se investigará en el lugar donde se desarrollen los acontecimientos.

Se utilizará el uso del diseño de bibliográfico que nos dará las referencias investigadas de diferentes temas indagados ya sea de libros, textos, revistas, periódicos, artículos, tesis donde se extraerá la mayor información relacionas al tema y al problema.

Se utilizará la investigación cualitativa y cuantitativa, para describir las causas que originan el problema utilizando datos estadísticos al entorno social de la población.

### 3.3. Tipos de Investigación

Tabla 3.1: Tipos investigativos

Descriptiva	Correlacional	Experimental	Explicativa
Describe las características de la realidad a estudiar y comprender de manera exacta lo investigado.	Se mide dos variables donde se entiende y evalúa la relación estadística de ninguna otra variable.	Realiza un enfoque científico donde un conjunto de variables es constantes y experimentales.	Establece relaciones de causa y efecto que permite hacer generalizaciones que pueden ser reales.

Elaborado por Cheme E (2021)

En el presente trabajo de investigación se utilizará fundamentalmente la investigación descriptiva que se complementa en la investigación de campo e investigación bibliográfica o documental.

#### 3.3.1. Investigación descriptiva

(Hernández Sampieri Roberto, 2006 P 110, 111 y 127) Se mide o recoge información de manera independiente o conjunta se refieren a esto un objetivo ya que esto indica las variables. También busca especificar propiedades, rasgos y características importantes de cualquier hecho o fenómeno que se analice ya que describes tendencias y emociones

Nos da a conocer las intenciones según la encuesta de opinión y opción. Correlaciona o explica únicamente ya que explora y describe las situaciones de la investigación de un tema o echo investigado.

#### 3.3.2. ¿De qué depende la investigación descriptiva?

Ciertas variables las cuales son fundamental al estudio es posible medir describir un grupo específico se sugieren variables a medir. Se describe el grupo específico un estudio correlacional ya que proporcionan generalidades ya que por eso se vinculan variables e hipótesis.

#### 3.3.3. Hipótesis descriptiva

Se utiliza en el estudio para poder intentar un dato o valor y en las variables que se van a medir y analizar.

Se comenta que en las investigaciones la perspectiva de la investigación determina el estudio como inicia ya que al realizar la descripción e investigación sobre el tema se estudia o se indaga a fondo, de este modo se obtiene diferentes contextos y situación. Se pronostica y se evalúa su posición al investigar respecto a alguna característica de cada individuo ya que se obtiene suceso y hechos, lo primero que debe realizar es su medida a las hipótesis ya que esto hace referencia a la descripción.

#### **3.3.4. Diseño tradicional descriptivo**

Tiene como objetivo indagar las incidencias de la población, este procedimiento consiste en buscar diversas variables a un grupo dichos procesos son objetivos situaciones contextos ya que proporcionan su descripción.

Los estudios descriptivos nos ofrecen hipótesis ya que también se los consideran como descripciones que indagan a la población. (Hernández Sampieri, Roberto;, 2016)

El presente trabajo científico se predomina el tipo de investigación descriptiva y correlacional a los fines de caracterizar el desempeño laboral en la empresa Ickap y su relación con la rotación el personal. La misma que sustenta un enfoque mixto o cualitativo de la investigación.

### **3.4. Población**

Grupo de personas que viven en una ubicación específica. Desde la perspectiva de la sociología y la biología, la población es considerada como un conjunto de elementos que coexisten en el espacio geográfico, ya sea un ser humano o un organismo. (Aurora, 2021)

#### **3.4.1. Población finita**

A en el número de valores que lo componen. La población estadística que nos dice la cantidad de árboles en una ciudad es limitada, puede cambiar con el tiempo, pero en un momento dado es finito. (López, 2019)

### 3.4.2. Población infinita

Se compone por una gran cantidad de elementos incontables. (Lugo, 2016)

### 3.5. Muestra

Grupo de individuos que representan a la población especialmente cuando es demasiado amplio para estudiarlo. La muestra puede representar bien la población que se va a estudiar y analizar. (Palacios Martínez, 2019)

**Tabla 3.2: Universo**

Elemento	Cantidad
<b>Gerente general</b>	1
<b>Asistente</b>	2
<b>Programador</b>	1
Total	4

Elaborado por Cheme E (2021)

Atendiendo a que es muy bajo el número de personas, se deciden utilizar a todo el personal para obtener información.

#### 3.5.1. Tipos de muestra

Existen muchos tipos de muestra como Muestra aleatoria, Muestra simple, Muestra sistemática, Muestra estratégica, Muestra por áreas y conglomeradas, Muestra por etapas, Muestras no aleatorio y semi aleatorio. En la presente investigación se utiliza el muestreo de tipo aleatorio simple.

#### 3.5.2. Muestra simple

Se selecciona en sus elementos mediante el muestreo, cada elemento de la población tiene probabilidades de integrar a cada elemento la muestra uno por uno. El muestro simple se puede seleccionar cuantas veces quiera esto debe de realizar cuando se utiliza un elemento de la población. (Huillcañahui, 2010)

Proporción aun punta para la extracción de la población, se constituyen de una base ya sea por métodos o hechos, se utiliza un estudio de hábitos de esta manera se extrae la muestra simple.



Se utiliza una tabla de números aleatorios del cero al nueve para que estos dígitos se utilicen de la misma frecuencia ya que se ignoran los elementos repetidos en la tabla aleatoria.

### 3.6. Métodos de investigación

#### 3.6.1. Métodos teóricos

Existe muchos tipos de métodos tales como Métodos de análisis y síntesis, Método de inducción y deducción Método de análisis historiográfico, Método estadístico, Método descriptivo, Método explicativo, Método hipotético deductivo.

En el presente investigativo se va a aplicar el método lógico-deductivo ya que tiene principios, conclusiones y series de proposiciones, y va a la realidad de un caso concreto.

También el método explicativo ya que tendremos conocimientos de los fundamentos y causas, extensión uso y aceptación.

Por último, utilizaremos el método descriptivo para la evaluación de algunas características en particular y poder describir el comportamiento o estados.

### 3.7. Técnicas e instrumentos

Tabla 3.3: Técnicas

Técnicas	Instrumentos
<b>Observación:</b> se observa fenómeno, hecho o caso concreto realmente fundamentales de toda investigación se obtiene mayor información <b>(Anguera Moreno, 2003)</b>	Guía de observación
<b>Entrevista:</b> Es un diálogo entre dos o más personas, uno realiza pregunta y el entrevistado la responde, el entrevistado debe llevar el peso del diálogo. <b>(Buján Perez, 2017)</b>	Formulario
<b>Encuesta:</b> Conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser	Cuestionario

dirigidas a una muestra de población. (Ucha, 2008)

Elaborado por Cheme E (2021)

A continuación, se presenta la investigación de los instrumentos de trabajos elaborados para la presente investigación.

### 3.7.1. Guía de estudio y encuesta

**Tabla 3.4: Análisis de estudio**

Análisis de trabajo.	Estandares de desempeño.	Evaluación de desempeño.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere eficiencia y puntualidad, responsabilidades un ambiente de trabajo en el área para que aya un buen desempeño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El líder del área deberá tomar el mando cuando su jefe no se encuentre y deberá resolver cualquier inquietud o desconocimiento que tengan y solventar problemas que se presenten área laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evaluará el desempeño y conocimiento que tengan en el área y su rapidez al solucionar cualquier inquietud.</li> </ul>

Esta encuesta es aplicada a los colaboradores, se mide el desempeño el cumplimiento metas y objetivos para lograr la misión de cada departamento y área que se encuentra en la empresa.

### 3.7.2. Encuesta

El objetivo de esta encuesta consiste en medir el desempeño que destacan cada uno de nuestros colaboradores y establecer políticas accensos y rotaciones adecuadas.

**Tabla 3.5: Encuesta aplicada a colaboradores**

Encuesta del desempeño laboral en la empresa		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Te dificultas realizando tu trabajo por falta de conocimiento?				

<b>2</b>	¿Te agrada participar en las actividades de su trabajo?				
<b>3</b>	¿Te interesa dar un punto de vista en la toma de decisiones?				
<b>4</b>	¿Organizas tus propias actividades?				
<b>5</b>	¿Propones ideas para mejorar el servicio en el área de trabajo?				
<b>6</b>	¿Tienes iniciativas de realizar tus actividades sin que te den ordenes?				
<b>7</b>	¿Te consideras responsables en las tareas que se te asignan?				
<b>8</b>	¿Puede mantener su atención en el trabajo?				
<b>9</b>	¿Las tareas asignadas no siempre son explicadas?				
<b>10</b>	¿El trabajo que realizas no es apreciado?				
<b>11</b>	¿Recibo información necesaria para solucionar los problemas que surgen?				
<b>12</b>	¿Tienes ayuda de tus compañeros de área?				
<b>13</b>	¿Trabajas con las herramientas necesarias en tu área?				
<b>14</b>	¿Te preocupas por alcanzar tus metas en el área de trabajo?				
<b>15</b>	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?				

Elaborado por Cheme E (2021)

### 3.7.3. Entrevista

¿Cuáles crees que es tu principal reto para el año que viene en tu área de trabajo?

¿Crees que puedes superar tu puesto de trabajo?

¿Qué aspectos crees que deberías mejorar en tu área de trabajo?

¿Qué ingenio o eficacia crees que te hacen falta en tu área de trabajo?

¿Qué áreas de diferente si fueras el responsable del equipo de trabajo?

¿Qué cambios te gustaría ver en tu entorno laboral?

Se realizó una encuesta a los empleadores de la empresa para obtener información y saber cómo se desempeñan en su área de trabajo.

**Tabla 3.6: Porcentaje**

<b>CRITERIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>CALIFICACIÓN DEL (1 AL 5)</b>
Desempeño en el área	30%	4
Actitud y comportamiento	20%	3
Experiencia en el puesto	20%	3
Conocimiento en el área	30%	5
<b>Puntuación total</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

Elaborado por Cheme E (2021)

### 3.8. Cronograma

Figura 3.1 Cronograma

TIEMPO ACTIVIDAD	AÑO 2021											
	FEBREO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Matriculación al seminario		✓										
Calce 1: Paguinas preliminares				✓								
Clase 2: Porblema Tema Variable y Ejercicios					✓							
Calce 3: Objetivos Generales y Especificicos						✓						
Aprobación del tema							✓					
Clase 4: Capitulo 1								✓				
Clase 5: Capitulo 2									✓			
Clase 6: Capitulo 3 y 4										✓		
Clase 7: Bibliografica y anexos revición tarea											✓	
Clase 8: presentación del diseño y diapositivas												✓

### 3.9. Recursos

**Humanos:** Docente tutor, coordinador de estudios, compañeros de clases virtual gerente comercial supervisores, vendedores.

**Materiales:** Computadoras, cuaderno, pluma, pendrive, wifi.

**Técnicos:** Guías metodológicas cronograma de actividades diccionario, tarea virtual, páginas preliminares, modelo de citas APA.

**Tecnológicos:** Impresora, Internet, Laptop.

**Económicos:**

Tabla 3.7: Finanzas

Concepto	Ingreso	Egresos	
<b>SUELDO OTROS INGRESOS</b>	\$ 420 \$ 90	Matricula	\$ 109,50
		Mensualidad cuota1	\$ 113,00
		Mensualidad cuota 2	\$ 113,00
		Mensualidad cuota 3	\$ 113,00
		Materiales de trabajo	\$ 8,50
		Internet	\$ 33,00
		Varios	\$ 20,00
<b>Total</b>	<b>\$ 510,00</b>	<b>\$ 510,00</b>	

Elaborado por Cheme E (2021)

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de la recolección de datos.

Encuesta aplicada al personal del área de trabajo.

**Objetivo:** El objetivo de la encuesta es medir las actitudes, conocimientos, valores, objetivos, metas, desempeños en el área de trabajo y su competitividad en la organización.

**Datos de interés:** Se realizó la encuesta a siete personas del área personal.

#### 4.1. Cuestionario

**Pregunta N°1** ¿Te dificultas realizando tu trabajo por falta de conocimiento?

Tabla 4.1: Resultado de encuesta N°1

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	7	100%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 1, 2021)

Figura 4.1: Resultado de encuesta N°1



**Análisis:** Del total de la muestra se puede concluir que un 100% de los encuestados tiene dificultades al momento de realizar su trabajo debido a la falta de conocimiento del mismo.

**Interpretación:** Se debe mejorar las capacidades de los colaboradores de la empresa ya que los mismos han respondido tener dificultades al momento de realizar labores correspondientes al área de trabajo.

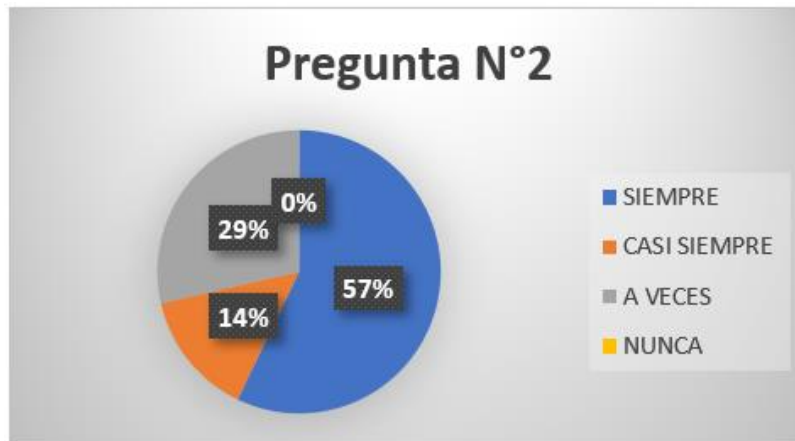
**Pregunta N°2** ¿Te agrada participar en las actividades de su trabajo?

**Tabla 4.2: Resultado de encuesta N°2**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	4	57%
CASI SIEMPRE	1	14%
A VECES	2	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 2, 2021)

**Figura 4.2: Resultado de encuesta N°2**



**Análisis:** Un 57% de los encuestados cree que es agradable participar en las actividades de la empresa, a su vez el 14% y 29% responden en una escala de casi siempre y a veces respectivamente

**Interpretación:** En una empresa se debe realizar o escuchar la participación de los colaboradores ya que si se escucha la opinión de los demás se podrán obtener ideas claras y precisas

**Pregunta N°3** ¿Te interesa dar un punto de vista en la toma de decisiones?

**Tabla 4.3: Resultado de encuesta N°3**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	4	57%
CASI SIEMPRE	3	43%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 3, 2021)

**Figura 4.3: Resultado de encuesta N°3**



**Análisis:** Del total de la muestra se evidencia que un 57% de los mismos tienen interés en cuanto a dar su punto de vista en la toma de decisiones y un poco menos de la mitad, en este caso 43%, responde que casi siempre está dispuesta a lo mencionado anteriormente.

**Interpretación:** En toda toma de decisiones es necesario escuchar la opinión de los demás ya que es necesario llegar a un punto de decisión entre los demás compañeros del área.

**Pregunta N°4** ¿Organizas tus propias actividades?

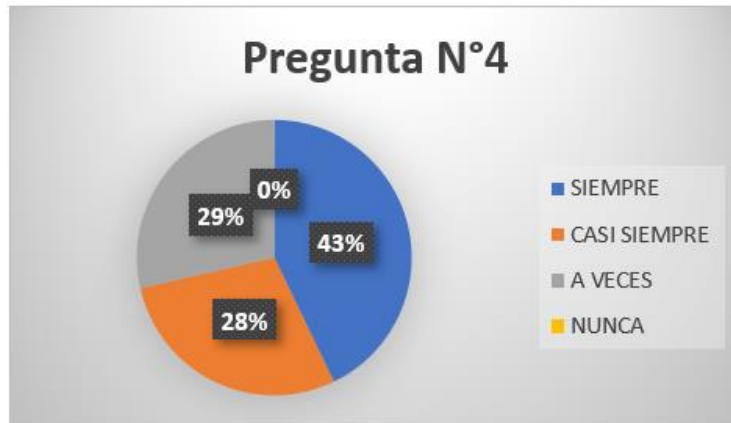
**Tabla 4.4: Resultado de encuesta N°4**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	3	43%
CASI SIEMPRE	2	29%
A VECES	2	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%



**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 4, 2021)

**Figura 4.4: Resultado de encuesta N°4**



**Análisis:** En cuanto a la organización de actividades propias tenemos que un 43% de los encuestados casi siempre está dispuesta a esto, sin embargo, en la escala de casi siempre y siempre se obtiene un 29% respectivamente.

**Interpretación:** Se debe organizar en toda área por motivos de trabajo ya que si no se organiza no tendrá un control de lo que estará realizando o realizara mal el trabajo que se le pidió.

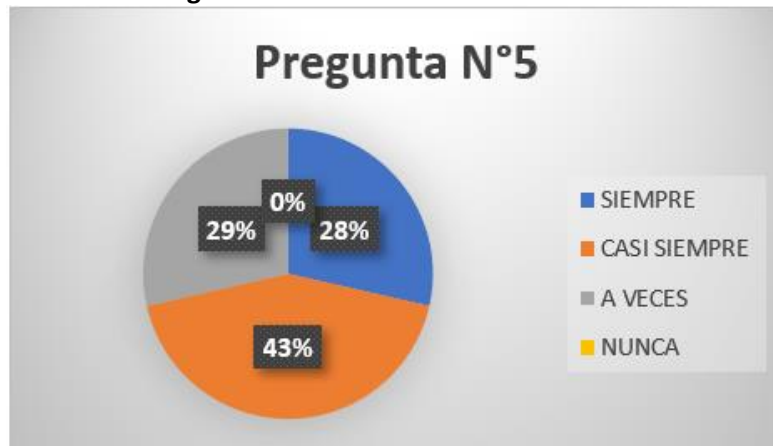
**Pregunta N°5** ¿Propones ideas para mejorar el servicio en el área de trabajo?

**Tabla 4.5: Resultado de encuesta N°5**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	3	43%
A VECES	2	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 5, 2021)

**Figura 4.4: Resultado de encuesta N°5**



**Análisis:** Del total de la muestra se evidencia que un 43% de los encuestados se encuentra en la capacidad de proponer ideas sin embargo con un 29% respectivamente los mismos responden en una escala de “siempre” y “a veces”.

**Interpretación:** En las empresas todo colaborador puede proponer una mejora para el área o que mejora puede proponer en su área de trabajo ya sea actualizaciones o evaluaciones.

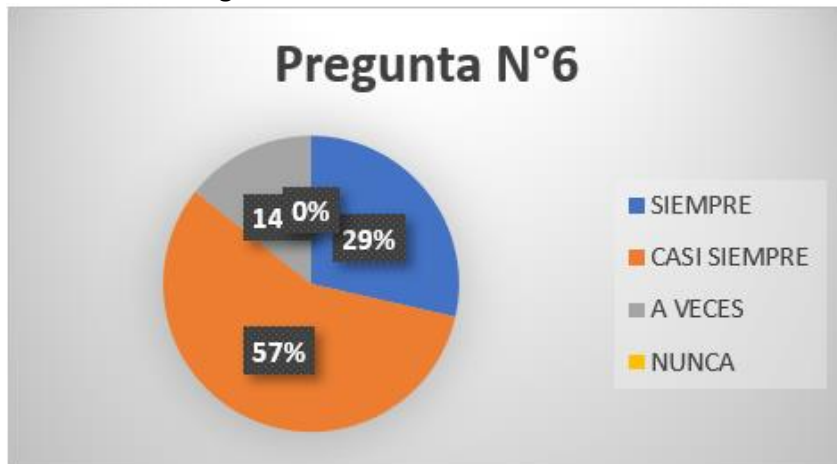
**Pregunta N°6** ¿Tienes iniciativas de realizar tus actividades sin que te den ordenes?

**Tabla 4.6: Resultado de encuesta N°6**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	4	57%
A VECES	1	14%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 6, 2021)

Figura 4.6: Resultado de encuesta N°6



**Análisis:** Más de la mitad de los colaboradores tiene iniciativa en realizar sus actividades sin que estos reciban orden alguna, sin embargo, el 14% de los mismos respondió a la misma incógnita en una escala de “a veces”

**Interpretación:** La mayoría de los colaboradores realizan los trabajos que tienen pendientes o no es necesario que le deleguen trabajos para que lo realicen.

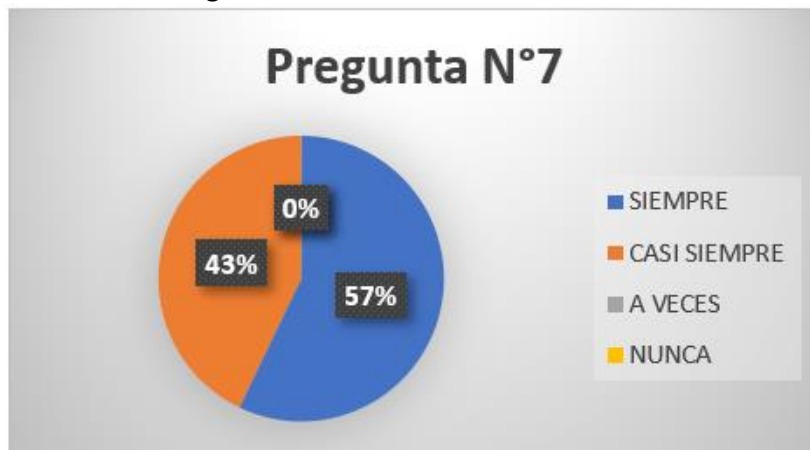
**Pregunta N°7** ¿Te consideras responsables en las tareas que se te asignan?

Tabla 4.7: Resultado de encuesta N°7

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	4	57%
CASI SIEMPRE	3	43%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 7, 2021)

Figura 4.7: Resultado de encuesta N°7



**Análisis:** Del total de la muestra se obtiene que más de la mitad de los encuestados responde en una escala de “siempre” en cuanto a la pregunta planteada pero también un 43% responde en escala de “casi siempre”.

**Interpretación:** Casi la mitad de los colaboradores son responsables de su trabajo en toda empresa deben de ser responsable ya sea por el trabajo que se le delegue, la responsabilidad lleva a un buen desempeño laboran

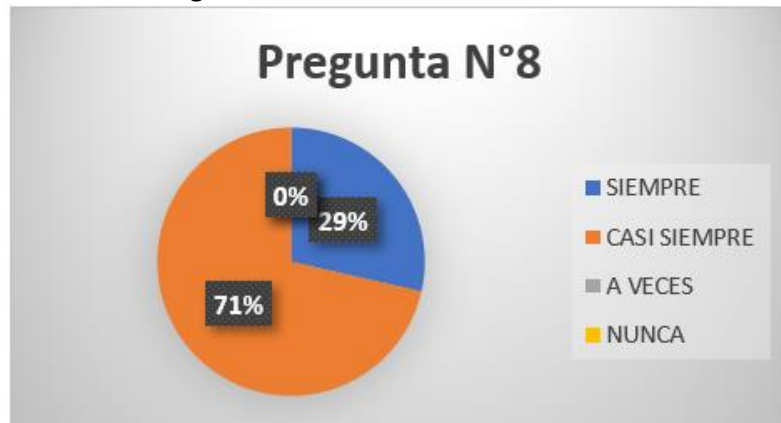
**Pregunta N°8** ¿Puede mantener su atención en el trabajo?

Tabla 4.8: Resultado de encuesta N°8

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	5	71%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 8, 2021)

Figura 4.8: Resultado de encuesta N°8



**Análisis:** Un 29% de los encuestados respondió en una escala de “siempre” en cuanto a la incógnita planteada sin embargo el 71% cree que “casi siempre” mantiene su atención en el área de trabajo.

**Interpretación:** Es necesario estar atento en el trabajo por cualquier inquietud si se lo necesito o si se requiere información de esa persona, en ocasiones si no está atento en el trabajo esto suele causar llamados de atención.

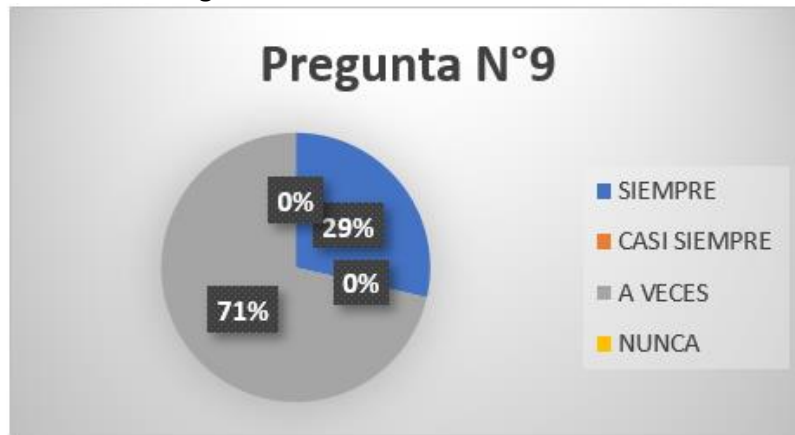
**Pregunta N°9** ¿Las tareas asignadas no siempre son explicadas?

Tabla 4.9: Resultado de encuesta N°9

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	5	71%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 9, 2021)

Figura 4.9: Resultado de encuesta N°9



**Análisis:** La respuesta de más de la mitad de los encuestados fue que las tareas asignadas a veces son explicadas, esto con un 71% del total de la muestra sin embargo en la escala de siempre se obtiene un 29%.

**Interpretación:** en ocasiones las tareas que se le delegan a un personal de la empresa deben ser explicadas como debe de realizar el trabajo que se asignó y no pueda realizarlo mal.

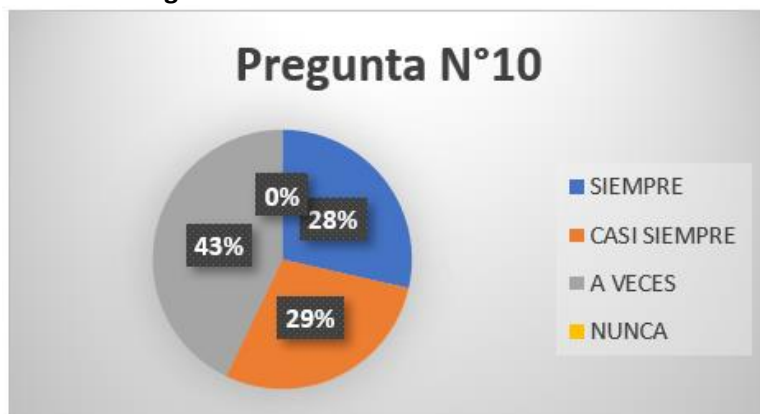
**Pregunta N°10** ¿El trabajo que realizas no es apreciado?

Tabla 4.10: Resultado de encuesta N°10

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	2	29%
A VECES	3	43%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 10, 2021)

Figura 4.10: Resultado de encuesta N°10



**Análisis:** Del total de la muestra se puede evidenciar que en la escala de siempre y casi siempre se obtiene un resultado del 29% respectivamente a cada una de estas respuestas sin embargo un 43% respondió que el trabajo realizado no es apreciado.

**Interpretación:** En cuanto a los resultados obtenidos se puede destacar que al responder un poco menos de la mitad de los encuestados que su trabajo realizado casi siempre es apreciado se debe buscar la forma de motivar al personal para mejorar la eficacia en las labores realizadas.

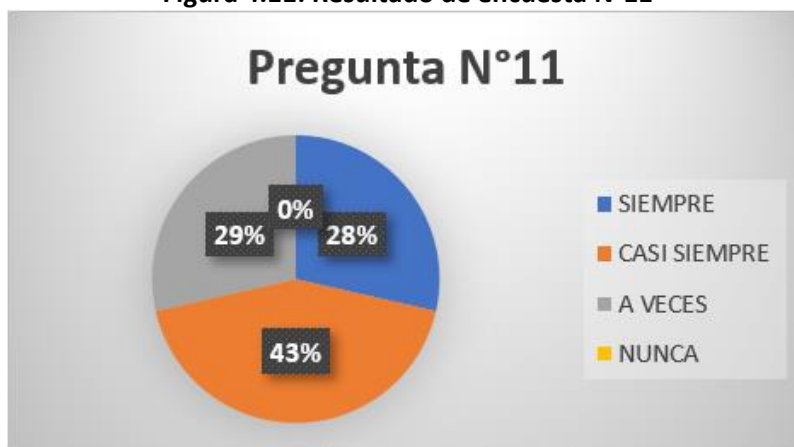
**Pregunta N°11** ¿Recibo información necesaria para solucionar los problemas que surgen?

Tabla 4.11: Resultado de encuesta N°11

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	3	43%
A VECES	2	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 11, 2021)

Figura 4.11: Resultado de encuesta N°11



**Análisis:** Del total de los encuestados se puede observar que el 43% casi siempre recibe información necesaria en el caso de que surja algún problema, sin embargo, en la escala de siempre y a veces su porcentaje es del 29%.

**Interpretación:** Se puede evidenciar que un poco menos de la mitad del total de la muestra recibe la información necesaria en caso de que surja un problema, asumiéndose de esta forma que están en la capacidad de resolver algún inconveniente.

**Pregunta N°12** ¿Tienes ayuda de tus compañeros de área?

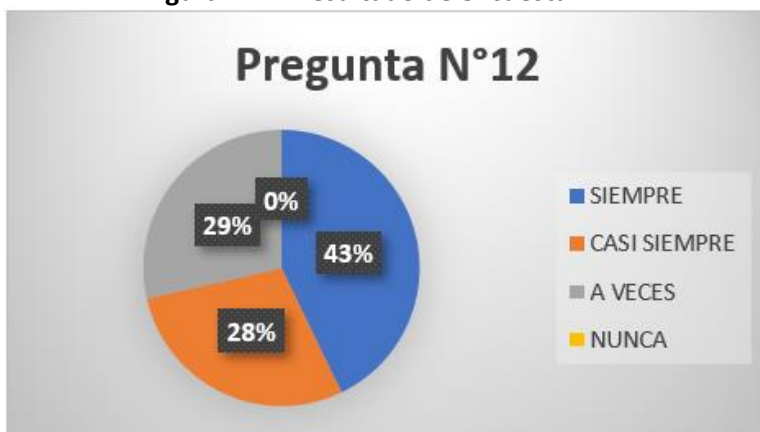
Tabla 4.12: Resultado de encuesta N°12

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	3	43%
CASI SIEMPRE	2	29%
A VECES	2	29%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 12, 2021)



Figura 4.12: Resultado de encuesta N°12



**Análisis:** Se obtuvo como resultado que un 43% de los colaboradores cuentan con ayuda de miembros de su área de trabajo siempre que esta sea necesaria y con un 29% respectivamente respondieron que casi siempre o a veces se cuenta con dicha ayuda en el área de trabajo.

**Interpretación:** La ayuda es fundamental en toda empresa, si un compañero nuevo entra a la empresa se debe de capacitarlo o ayudarlo para brindarle los conocimientos del área.

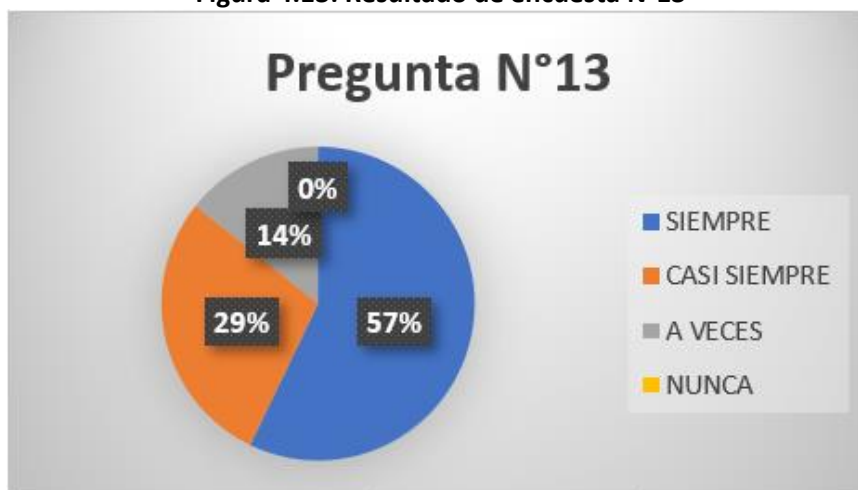
**Pregunta N°13** ¿Trabajas con las herramientas necesarias en tu área?

Tabla de 4.13: Resultado de encuesta N°13

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	4	57%
CASI SIEMPRE	2	29%
A VECES	1	14%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 13, 2021)

Figura 4.13: Resultado de encuesta N°13



**Análisis:** El 57% suele trabajar con las herramientas necesarias que le ofrece la empresa el 29% casi siempre suele trabajar con las herramientas de la empresa y el 14 a veces.

**Interpretación:** El 14% trabaja a veces con las herramientas del área de trabajo esto se debe de que temen a que puedan averiar un equipo, en este caso ellos mismos suelen llevar sus propios materiales o herramientas de trabajo.

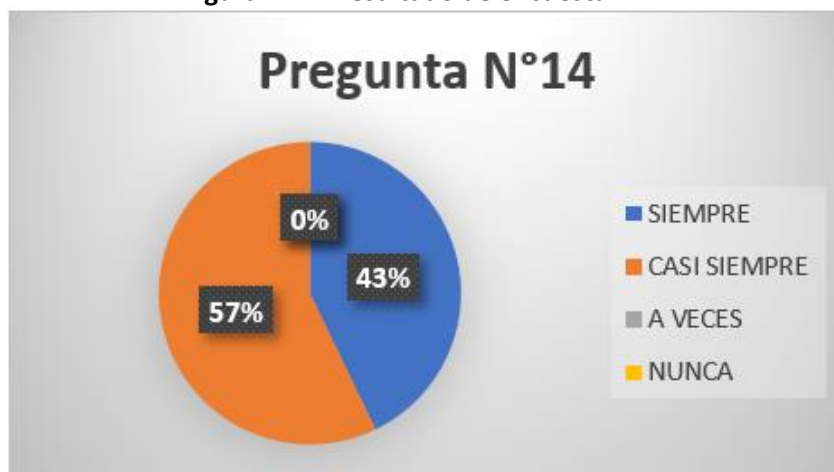
**Pregunta N°14** ¿Te preocupas por alcanzar tus metas en el área de trabajo?

Tabla de 4.14: Resultado de encuesta N°14

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	3	43%
CASI SIEMPRE	4	57%
A VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 14, 2021)

Figura 4.14: Resultado de encuesta N°14



**Análisis:** Se determinó que el 43% se preocupa por alcanzar las metas y ser los mejores en el área de trabajo o es su puesto y el 57% trata de alcanzar o ser los mejores en el área.

**Interpretación:** Los colaboradores de la empresa, la mayoría se preocupa por alcanzar las metas que se proponen diariamente.

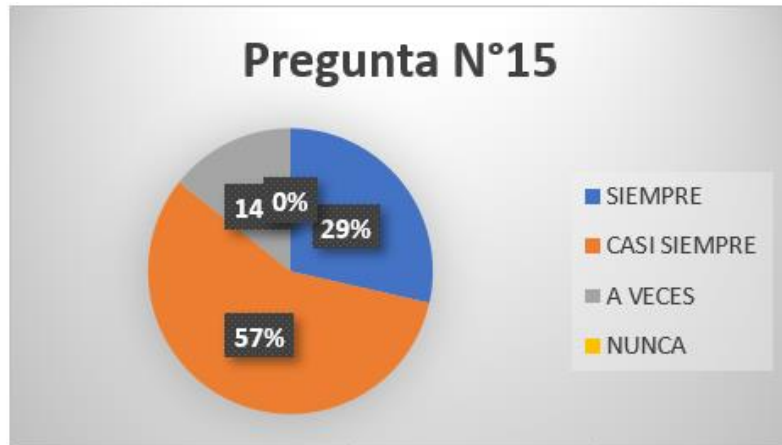
**Pregunta N°15** ¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?

Tabla de 4.15: Resultado de encuesta N°15

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	2	29%
CASI SIEMPRE	4	57%
A VECES	1	14%
NUNCA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Elaborador por:** (Cheme Arévalo E. , Encuesta N° 15, 2021)

Figura 4.15: resultado de encuesta N°15



**Análisis:** Los colaboradores de la empresa determinaron que el 29% siempre muestran ideas de mejoras el 57% casi siempre suelen dar sus ideas y el 14% a veces.

**Interpretación:** Los colaboradores de la empresa se llegan a concluir que la mayor parte casi siempre dan nuevas ideas de mejora en el área de trabajo.

**Tabla de 4.16: Resultado de encuesta sumatoria**

ESCALA	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	6	37%
CASI SIEMPRE	5	36%
A VECES	4	27%
NUNCA	0	0%
TOTAL	15	100%

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Resultado, 2021)

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta han permitido precisar que las 15 preguntas el 37% ha respondido siempre se desempeñan se preocupan de su trabajo son responsables o dan una mejora o idea en su área. En la encuesta que se realizó a los colaboradores de la empresa, podemos analizar que si se preocupan por su trabajo y esto nos lleva a tener un buen desempeño laboral en la empresa.

#### **4.2. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista**

##### **¿Cuáles crees que es tu principal reto para el año que viene en tu área de trabajo?**

1. Mi principal reto en este año es superarme a mí mismo ser ágil.
2. Cumplir con los objetivos planteados en menor tiempo ser más participativo.

El personal del área se supera en ser ágil y eficaz en su área de trabajo, cumplir con sus objetivos diarios planteados lo cumple arduamente ya que quieren ser los mejores.

##### **¿Crees que puedes superar tu puesto de trabajo?**

1. Si puedo superar mi puesto de trabajo desempeñándome en mi área.
2. Si puedo ejecutar cosa que sobrepase las expectativas de mi trabajo.

De acuerdo con la respuesta el personal se supera desempeñándose cada día en el área realizando trabajo que ellos no tengan conocimiento ya que esto sobrepasa sus conocimiento y a la vez los adquieren.

##### **¿Qué aspectos crees que deberías mejorar en tu área de trabajo?**

1. Los aspectos que mejoraría en mi área de trabajos son agilidad en el área, respuestas inmediatas y responsabilidad.
2. El ambiente laboral en relación con mis compañeros.

De acuerdo a lo respondió los aspectos que se mejorara en el área de trabajo son agilidad respuestas inmediata a los usuarios más responsabilidades en las áreas, más compañerismo y uniones sociables.

##### **¿Qué ingenio o eficacia crees que te hacen falta en tu área de trabajo?**

1. Las habilidades que me hacen eficaz son ser responsable, eliminar mis distracciones, medir mi tiempo.
2. El cumplir con mis objetivos planteados y la capacitación para una mejora continua

Estos aspectos de acuerdo a la pregunta realizada el personal es eficaz en algunos aspectos del trabajo son capacitarse eliminar distracciones y preocuparse más en sus labores diarios de la empresa.

#### **¿Qué arías de diferente si fueras el responsable del equipo de trabajo?**

1. Si fuera el responsable de mi equipo de trabajo es capacitarlos para que puedan adquirir conocimientos desenvolverlos en el área.
2. Establecer códigos de ética crear participaciones transparentes entre los compañeros de trabajo.

De acuerdo a la respuesta de la pregunta, la diferencia que se ha detallado es cambiar ciertas normas en el área tales como establece códigos de trabajo, pedir opiniones de los colaboradores y capacitaciones a cada personal para que puedan obtener más conocimiento.

#### **¿Qué cambios te gustaría ver en tu entorno laboral?**

1. Los cambios que yo aría son el comportamiento los errores laborales el enfoque profesional y el ambiente laboral.
2. Reuniones e integraciones con compañeros del área.

En el entorno laboral lo que se cambiaría es el comportamiento, los errores en las respuestas más enfoque profesional y profesionalismo en su desempeño se aría más reuniones e integraciones.

De acuerdo con los resultados obtenidos a la entrevista realizada el personal del área propone, desea, y le gustaría mejorar, capacitaciones, integraciones más desempeño participaciones y opiniones de ellos ya que ellos son parte del área y del trabajo. Desean superarse en todo los que tiene conocimiento y adquirir más de lo que saben.

#### **4.3. Propuesta para la mejora del desempeño laboral.**

Desarrollar esta esta propuesta de mejora para evaluar, estimular, solicitar, e implantar mejoras para los empleados de la empresa de transporte Ickap y recompensar aquellos que dan su opinión e ideas de mejora para el área y para el trabajo, se considera temas de capacitaciones y evaluaciones que se

pretende aplicar para la ayuda de la mejora en los empleadores. Para esta propuesta se utilizará el método 5W+2H.

#### **4.3.1. Característica de la propuesta**

Las principales características de la propuesta son:

- Identificar problemas y causas que ha ocasionado.
- Crear capacitaciones y evaluaciones que nos permitirá evaluar sus conocimiento, autoestima y desempeño ya que mejorará sus interpretaciones personales.
- Realizar ventajas que nos permita desempeñar y laborales métodos de mejora que ayuden al personal del área.

#### **4.3.2. Objetivo de la propuesta**

- Analizar las causas e identificar las insatisfacciones laborales.
- Establecer ventajas de desempeño y establecer métodos que utilicen en la capacitaciones y evaluación de desempeño
- Desarrollo de planes y capacitaciones para la empresa de transporte Ickap

4.4. 5W+2H

Tabla de 4.17: Propuesta 5W+2H

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cuándo?		¿Quién?	¿Dónde?	¿Cómo?	¿Cuánto?
		Inicio	Fin				
Capacitaciones al personal del área.	Un personal capacitado brinda mejor asesoría y atención a los clientes.	10/7/2021	16/7/2021	Recursos humanos.	En la empresa.	Mediante charlas, conferencias que les brinden conocimiento.	\$ 0
Integraciones y reuniones para que se puedan expresar sus opiniones.	Para mayores conocimientos, compañerismos y mejoras en el área.	17/7/2021	23/7/2021	En las áreas de trabajo.	En la empresa.	Reuniones a campo abierto para poder expresar sus opiniones y mejoras en el área.	\$ 300.00
Reunión por las áreas por medios de talleres para sistematizar experiencias y prácticas.	Un personal con más conocimiento y más adquisición de área puede desempeñarse solo sin ayuda.	24/7/2021	30/7/2021	En el área de trabajo.	En la empresa.	Para implementar oportunidades y plantear diferentes puntos de vistas estratégicos.	\$150.00
Comunicaciones con el equipo de trabajo	El personal debe tener más comunicación con	31/7/2021	6/8/2021	Grupo de trabajo.	Área de trabajo.	Realizando interpretaciones e interacciones para	\$ 150.00



sustentando en la mejora continua.	su grupo de trabajo ya que se un compañero puede saber lo que él no conoce.					dar sus ideas, permitir expresarse y transmitir un mensaje.	
Evalúa el desempeño laboral.	Mediante una evolución se podrá conocer el desempeño del personal que tiene la empresa.	9/8/2021	20/8/2021	Recursos humanos.	En la empresa.	Los jefes del área serán los evaluadores de cada personal que tengan.	\$ 0
Realiza e implementar un sistema de rotación intencional por área de trabajo monitoreando el desempeño del personal-	Mediante estas rotaciones se puede dar a conocer que colaborador se desempeña más en el área de trabajo y los monitores nos darán a conocer su desempeño.	2/8/2021	3/9/2021	En el ara de trabajo.	En la empresa.	Se lo rotará cada semana a cada colaborador para poder medir su desempeño y conocer quién podrá ocupar dicho cargo para esa área.	\$ 0

**Elaborado por:** (Cheme Arévalo E. , Propuesta, 2021)

A continuación, se presentan una explicación más detallada de algunas acciones propuestas

## **1. Capacitaciones del personal.**

**Objetivo:** Implementar y desarrollar conocimiento a los colaboradores y puedan adquirir destrezas y habilidades para poder desempeñarse en el área de trabajo.

**Contenido:** Se implementa, se manifiesta y se adhiere conocimientos para la mejora del área ya que es necesario obtener información de los colaboradores.

**Orientaciones para su ejecución:** Se ejecutará por medios de reuniones integraciones grupales ya que en esos momentos se podrá reunir el grupo de área laboral.

Evaluación de la capacitación y proyección de su seguimiento

## **2. Evaluación del desempeño de personal visto como proceso y resultado.**

**Objetivo:** Medir el comportamiento, rendimiento y desempeño del personal en el área de trabajo.

**Contenido:** Se mide el comportamiento del personal, su actitud, su ingenio y rendimiento ya que por esta forma se puede saber si el personal debe o puede estar en esa área que se lo asigno.

**Orientaciones para su ejecución:** Para su ejecución el departamento de recurso humano podrá medir el desempeño y rendimiento personal y ejecución asía un usuario.

Métodos y técnicas para evaluar el desempeño.

## **3. Diseño e implementación de un sistema de rotación del personal por área de trabajo.**

**Objetivo:** Diseñar e implementar un sistema de rotación que permita constatar la efectividad en el desempeño y tomar decisiones oportunas.

**Orientaciones para su ejecución:** Para implementar esta opción se lo rotara al personal semanal mente o cada cierto tiempo de esta manera se puede medir su desempeño.

Elaborar un esquema donde se proyecte la rotación del personal, se propone un esquema.

**Tabla 4.18: Simulación de capacitación del personal**

Área	Área /A	Área /B	Área / C
<b>Personal</b>	P1	P2	P3
	P2	P3	P1
	P3	P1	P2

Precisar indicadores a tener en cuenta monitoreando el desempeño en cada área incluyendo el estado de satisfacción.

Identificar fortalezas y debilidades que se presentan en las diferentes áreas que presenta el personal a los fines.

## Bibliografía

- Anguera Moreno. (6 de Octubre de 2003). *Psicología y Mente* . Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/cultura/tipos-tecnicas-investigacion>
- Aurora, M. (24 de Marzo de 2021). *ConceptoDefinición*, 1.5. Recuperado el 24 de Marzo de 2021, de Conceptodefinicion: <https://conceptodefinicion.de/poblacion/>
- Barranca , H. (07 de Diciembre de 2020). *ICCO Transporte*. Obtenido de ICCO Transporte: <http://iccotransportededecarga.com/>
- Bembibre, V. (20 de Diciembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>
- Buján Perez, A. (25 de Abril de 2017). *Ejemplo.de*. Obtenido de Ejemplo.de: <http://www.ejemplo.de/entrevista/>
- Carga Internacional. (17 de mayo de 2018). *Famar Peru*. Obtenido de Famar Peru: [https://www.famarperu.com/portfolio\\_category/carga-terrestre/](https://www.famarperu.com/portfolio_category/carga-terrestre/)
- Cheme Arévalo , E. (2021). *Encuesta N° 11*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 1*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 10*. Guayaquil: Tabla .
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 12*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 13*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 14*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 15*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 2*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 3*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 4*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 5*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 6*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 7*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 8*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Encuesta N° 9*. Guayaquil: Tabla.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Propuesta*. Guayaquil: 5w+2h.
- Cheme Arévalo, E. (2021). *Resultado*. Guayaquil: Encuesta.
- Cheme Arévalo, E. A. (2021). *Camion de carga semipesado*. Guayaquil: Foto.

- Coll Morales, F. (14 de Octubre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Coll Morales, F. (28 de Marzo de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/rotacion-de-personal.html>
- Costa, N. (29 de Diciembre de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- García, A. (7 de Agosto de 2007). *Grounded Theory*. Obtenido de Grounded Theory: [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/teoria\\_fundamentada.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/teoria_fundamentada.html)
- Haro Pérez, M. (12 de Octubre de 2014). *Repositorio*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8405>
- Hernández Sampieri, Roberto;. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: Cuarta edición.
- Huillcañahui, N. (21 de Noviembre de 2010). *Slidshare*. Obtenido de Slidshare: <https://es.slideshare.net/milit/muestreo-aleatorio-simple>
- Loaiza Morí, E. (12 de Abril de 2020). *Repositorio Digital Institucional* . Obtenido de Repositorio Digital Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48088>
- López, J. (9 de Octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Lugo, Z. (26 de Abril de 2016). *Diferenciador*. Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Mazariegos, A. (23 de Junio de 2016). *GLOCALTHINKING*. Obtenido de GLOCALTHINKING: <https://glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro/>
- Minolta, K. (5 de Octubre de 2017). *C control*. Obtenido de C control: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Monsálvez, S. (22 de Enero de 2018). *Empresas Infoempleo*. Obtenido de Empresas Infoempleo: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/rotacion-personal>
- Palacios Martínez, I. (24 de Marzo de 2019). *Dicenlen*. Obtenido de Dicenlen: <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/muestra>
- Pérez Porto, J. (15 de Octubre de 2017). *Deficición .De*. Obtenido de Deficición.De: <https://definicion.de/desempeno/>
- Pesantes, E. (08 de Junio de 2020). La carga portuaria en Ecuador se redujo en un 4%. *EL COMERCIO*, págs. 1-2.
- Raffino, M. (4 de Septiembre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/rotacion-de-personal/>

- Rodríguez Rojas , Y. (2019). *Estrategias de Atracción y atracción del talento humano*. Mexico: Tesis .
- Roldan de la Cruz, M. A. (27 de Febrero de 2018). *Univercidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de Univercidad Nacional de Trujillo: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11689>
- Ruiz, P. (01 de Abril de 2021). *Gestión de personas y Administración Pública*. Obtenido de Gestión de personas y Administración Pública: <https://pedropadillarui.es/historia-de-la-evaluacion-del-desempeno/>
- Santos . (23 de Marzo de 2010). *CoreGlobalPartners*. Obtenido de CoreGlobalPartners: [https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/#:~:text=David%20Watkins%20\(1998\)%20defini%C3%B3%20el,la%20productividad%20de%20cualquier%20organizaci%C3%B3n](https://coreglobalpartners.com.pe/que-es-la-gestion-del-talento-humano/#:~:text=David%20Watkins%20(1998)%20defini%C3%B3%20el,la%20productividad%20de%20cualquier%20organizaci%C3%B3n).
- Silva, N. (11 de Febrero de 2011). *Agorainstitutano*. Obtenido de Agorainstitutano: <https://agorainstitutano.files.wordpress.com/2011/06/8c2b0-tc3a9cnicas-narrativas-lenguaje.pdf>
- Ucha, F. (4 de Diciembre de 2008). *Deficionabc*. Obtenido de Deficionabc: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/encuesta.php>
- Watkins , D. (24 de Abril de 1998). *Modelo curriculum.net*. Obtenido de Modelo curriculum.net: <https://www.modelocurriculum.net/que-es-la-gestion-del-talento-humano.html>
- Watkins de Softscape, D. (8 de Abril de 2016). *Sodexo*. Obtenido de Sodexo: <https://www.sodexo.es/blog/historia-gestion-talento-empresarial/#:~:text=Aunque%20las%20empresas%20lleven%20trabajando,atraer%20y%20retener%20empleados%20productivos>.

## Anexos

### Logo

Figura 1 de Anexo: Logo de la empresa



### Quienes somos

Somos una empresa que tiene la capacidad operativa de brindar servicios de logística integral de mercados, sino que su objetivo principal es convertirse en socio estratégico para cada una de las actividades de comercio exterior.

### Fotografías

Figura 2 de Anexo: Camión para carga pesada



Nota: Camión para transporte de carga semipesado nos ayuda a movilizar los productos y poder entregar el producto a su destino. Tomada de tiendas [Fotografía] Cheme Arévalo 2021 (Cheme Arévalo E. A., 2021)

**Figura 3 de Anexo: Traspotación de productos.**



Nota: Entregando el producto al punto de repartición en su lugar respectivo y el personal de la empresa. Adaptada de (Barranca , 2020)

**Figura 4 de Anexo: Camión grúa de carga pesada**



Nota: El camión grúa eleva los contenedores para ubicarlos en sus respectivos tráileres ya que estos llevan a la mercadería que será entregas en otras ciudades del país. Tomada de (Carga Internacional, 2018)



**Figura 5 de Anexo: Ingreso al puerto**



Nota: Dentro del puerto los, tráiler esperando a ser cargados o desembarcar su mercadería ya que estos llevan carga pesada y la transportan a otras ciudades o fábricas. Toda del periódico el universo. (Pesantes, 2020)

**Organigrama:**

**Tabla 5: Organigrama**

