

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Tema: “Análisis del proceso de selección y desempeño del personal en
Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 – 2021.”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA: Morales López Vanesa Shirley

TUTORA: Msc. Malquin Vera Sonia Marilú

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Morales López Vanesa Shirley con el número de cédula 0401764691 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del proceso de selección y desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 – 2021."

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



Msc. Malquin Vera Sonia Marilú

TUTORA

Tulcán, junio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Morales López Vanesa Shirley con cédula de identidad número 0401764691 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Morales López Vanesa Shirley

AUTORA

Tulcán, junio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Morales López Vanesa Shirley declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del proceso de selección y desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 – 2021." y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Morales López Vanesa Shirley

AUTORA

Tulcán, junio de 2023

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me han apoyado y guiado en la realización de esta tesis.

En primer lugar, a mi familia, especialmente a mis padres y hermanos, por su amor incondicional, su aliento constante y su ejemplo de esfuerzo y dedicación.

En segundo lugar, a mis profesores, por su valiosa orientación, sus comentarios constructivos y su confianza en mi trabajo.

En tercer lugar, a mis amigos y compañeros de estudio, por su amistad, su colaboración y sus consejos, finalmente, a la Universidad, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional y como persona en esta prestigiosa institución.

DEDICATORIA

Dedico con mucho cariño esta investigación a Dios por permitirme cumplir con mis metas y brindarme un día más de vida, a mis padres, hermanos y a mi tía María que es mi ángel del cielo, quienes fueron los promotores de este logro, que siempre me apoyaron y me alentaron a seguir adelante con mis estudios.

A mis amigos, que compartieron conmigo momentos de alegría, paciencia y de amor incondicional durante este proceso, a mis profesores, que me guiaron y me enseñaron con paciencia y dedicación.

Gracias a todos por ser parte de este logro académico y personal.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.4.3. Preguntas de Investigación	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO.	23
2.2.1. Proceso de selección.....	23
2.2.2. Desempeño laboral.....	25
III. METODOLOGÍA	29
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	29
3.1.1. Enfoque.....	29
3.1.2. Tipo de Investigación.....	29
3.2. HIPÓTESIS	30
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	30
3.3.1. Definición de las variables.	30
3.3.2 Operacionalización de variables.....	31
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.	32
3.4.1. Métodos.	32
3.4.2. Técnicas.....	32
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	33
3.5.1. Población	34
3.5.2. Instrumentos de investigación.	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37

4.1. Comparación de los procesos de selección y su desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán 2019-2021.....	39
4.1.1. Relación de dimensiones del proceso de selección y desempeño laboral	43
4.2. El nivel de efectividad de los procesos de selección aplicados en Pasteurizadora Quito. S.A.	45
4.2.1. Los procesos de selección aplicados en Pasteurizadora Quito. 2019-2021.	45
4.3. El nivel de desempeño laboral del personal contratado en el 2021 en Pasteurizadora Quito. S.A. planta Tulcán.	49
4.3.1. Desempeño laboral en Pasteurizadora Quito, planta Tulcán.	57
4.4. La influencia del proceso de selección al desempeño del personal en Pasteurizadora Quito. S.A.	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones.	62
5.2. Recomendaciones.	63
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
VII. ANEXOS.....	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de competencias para el desempeño laboral	26
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables	31
Tabla 3. Fiabilidad de alfa de Cronbach	33
Tabla 4. Correlación de Pearson.....	34
Tabla 5. Correlación múltiple por dimensiones de las dos variables	44
Tabla 6. Correlación de Pearson.....	45
Tabla 7. Cuadro comparativo de las etapas de selección del personal de la Pasteurizadora Quito S.A.	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Opciones o puntos en escalas Likert	36
Figura 2. Flujograma del manejo del proceso de selección del personal.	40
Figura 3. Manejo del flujograma de promociones internas-cambio de cargo	41
Figura 4. Manejo del flujograma de reclutamiento y selección externo.....	42
Figura 5. El tiempo que los trabajadores se vienen desempeñado en su área.	50
Figura 6. Formación académica de los trabajadores.....	50
Figura 7. Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores.	51
Figura 8. Satisfacción por el desempeño laboral.	51
Figura 9. Dificultades que tienen los trabajadores en las tareas asignadas.....	52
Figura 10. Cumplimiento de metas y tareas por parte de los trabajadores.....	53
Figura 11. Uso adecuado de los recursos que brinda la empresa a los trabajadores.....	53
Figura 12. La comunicación entre el personal y diferentes departamentos.....	54
Figura 13. Concentración en las responsabilidades y deberes del trabajo.	55
Figura 14. Mejoramiento de resultados en el desempeño de su trabajo.....	55
Figura 15. Cumplimiento de objetivos, programas y planes de la empresa.	56
Figura 16. Las condiciones de seguridad del departamento o áreas de trabajo.....	56
Figura 17. Recursos necesarios para realizar el trabajo asignado.....	57
Figura 18. Los objetivos alcanzados y definidos de la empresa.....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	67
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	68
Anexo 3. Cuadro de puntuaciones para la selección del personal en 2021	70
Anexo 4. Gráfico del desempeño laboral del año 2019.....	70
Anexo 5. Gráfico del desempeño laboral del año 2020 de Pasteurizadora Quito planta Tulcán.	71
Anexo 6. Curva del desempeño laboral en el año 2021	71
Anexo 7. Formulario aplicado a colaboradores de la Pasteurizadora.....	72
Anexo 8. Formulario aplicado a departamento de RRHH. De la Pasteurizadora.....	73
Anexo 9. Evidencia de la información brindada por parte de la Pasteurizadora Quito.	73
Anexo 10. Oficio 148 FCIIAEE enviado a Pasteurizadora Quito S.A.	75

RESUMEN

En la selección del personal y desempeño laboral de pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, se analizó los procesos de selección evaluando los indicadores de reclutamiento, requisitos y selección, en cuanto al desempeño laboral se consideró la competencias, eficiencia y eficacia, es así como, a razón del objetivo general, el propósito de la investigación es analizar el proceso de selección ante el desempeño laboral. En la investigación se analizó la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, donde se utilizó un enfoque cuantitativo con una investigación no experimental de tipo descriptivo, transversal y correlacional, además se aplicó un censo a 63 colaboradores y una entrevista al jefe de recursos humanos, obteniendo resultados que se puedan verificar si existe o no la relación entre la selección y el desempeño laboral, al igual que si al mejorar el proceso de selección se puede aumentar la productividad del empleado. El estudio arroja información relevante, en cuanto a la relación entre las variables dependiente e independiente, donde se examinó los dos procesos de selección que se aplicó en la empresa, observando una gran diferencia entre los dos métodos tanto en el año 2019 como en el 2021, al igual que se elaboró la correlación de Pearson con resultados de 0,60 en relación de las variables y un valor de significancia bilateral de 0,640, aceptando la hipótesis nula, es decir que el proceso de selección no influye en el desempeño laboral. Un dato relevante, el departamento que tiene la mayor proporción de trabajadores eficientes es el de calidad y control, con 42 de 63 empleados.

Palabras Claves: Selección del personal y Desempeño laboral

ABSTRACT

In staff selection and working performance of Quito S.A. Pasteurizer, Tulcán venue, there have been evaluated: the processes of selection assessed by indicators of recruitment, requisites, and selection. Making reference to working performance; both competence, efficiency and effectiveness, have been also considered. In this way, as a general objective, the main purpose of the investigation is to analyze the process of selection in front of the working performance. In the investigation, the relation between staff selection and working performance had been analyzed in Quito S.A. Pasteurizer, Tulcán venue, where a quantitative focus was applied, by using a non-experimental investigation: descriptive, transversal, and correlational type. Furthermore, a survey was conducted to 63 volunteers and to human resources manager in order to verify, whether there is or not, any relation between the selection and working performance. Additionally, the relation between selection and increasement of productivity had been deliberated as well. The study sheds relevant information linked to the relation between the variables either dependent or independent, where two selection processes applied by the enterprise had been examined, turning out into a big difference from the methods applied in 2019 as in 2021. Moreover, a Pearson correlation coefficient was elaborated with the results of 0,6 of relation in the variables; and bilateral statistical significance level of 0,640 which means that nil hypothesis is accepted denoting that the process of selection is not affected by the working performance. An important fact is that the department of quality and control is the one with the highest proportion of efficient workers, having a number of 42 efficient employees over the 63 members of the department.

Keywords: staff selection and working performance

INTRODUCCIÓN

Este documento está integrado por cinco capítulos. El primer capítulo; examina el planteamiento del problema observando, para analizar el desempeño laboral y el proceso de selección utilizado en la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, y el entorno de trabajo, creando políticas que promuevan la interacción y la motivación personal consistente, existen situaciones de peligro que empresarios, técnicos, gerentes y personal técnico y obrero, que han tratado de diseñar metodologías para evitar la desmotivación del personal, pero, pese a los esfuerzos no se ha logrado llegar a la raíz del problema para atacarlo y solucionarlo.

Aunque es fundamental cualquier esfuerzo a favor de la seguridad modificando el ambiente físico, para que no se produzcan hechos no deseados, por razones económicas o de producción empresarial, salvaguardando al personal y equipando a este individualmente o con dispositivos de protección personal.

El segundo capítulo, se presenta la fundamentación teórica, sustentando en la teoría de McClellan, quien menciona que las organizaciones, existen procesos involucrados directa o indirectamente con el desempeño del empleado, incluyendo un ambiente regulatorio con estándares de trabajo, formación y desarrollo, especialmente la selección de personal, por lo que se considera que el proceso de selección debe ser eficiente y cumplir con los criterios exigidos en cada uno logrando así un trabajo con eficiencia laboral, se considera establecer a través de este estudio.

El reclutamiento y selección de personal inician desde la existencia de un puesto vacante en la organización y finalizan con un perfil completo de habilidades, actitudes y competencias de cada postulante de acuerdo con lo que requiere el perfil del puesto, en el proceso de selección se encuentran algunas limitantes, como la preparación académica y profesional de los candidatos.

Donde se toma como ejemplo un estudio del proceso de selección de personal por competencias en Bucaramanga, implementando el modelo de selección por competencias, tuvo como objetivo general describir la efectividad del proceso de selección de personal por competencias mediante un estudio descriptivo que permita conocer si el proceso de selección ha sido eficaz para la empresa en aspectos como son el desempeño, la competitividad, el compromiso, la

planificación, la productividad de logros y dificultades; por este medio de la categorización inductiva y deductiva de información suministrada con el fin de identificar las categorías con mayor recurrencia y de lograr los objetivos propuestos, empleando como instrumento la entrevista estructurada donde se expusieron preguntas en torno al tema, a través de un formato hecho por los investigadores, examinado y aceptado por dos expertos en investigación, compuesto por 15 interrogaciones abiertas que dejan ver las condiciones. (Saba, 2016, pág. 98)

Además, el proceso de selección de personal es el primer contacto que tiene un colaborador con la empresa, y en él se establecen las expectativas mutuas entre la organización y el candidato.

Como también se toma en cuenta el estudio del proceso de selección por competencias que se lleva a cabo en cinco empresas del sector privado de Bucaramanga, y analiza su efectividad a partir de entrevistas con los responsables del área de recursos humanos, los resultados muestran que las empresas adoptaron este modelo con el fin de mejorar su sistema de selección y ajustarlo a las necesidades del mercado, pero que aún presentan dificultades para hacer un seguimiento adecuado y evaluar los impactos y beneficios. Se recomienda que las organizaciones inviertan en el entrenamiento de su personal y fomenten una cultura de desarrollo continuo. (Saba, 2016, pág. 99)

Los colaboradores para trabajar bien es fundamental realizar todos los métodos de recursos humanos de forma eficiente, deben estar capacitados para cumplir sus obligaciones y deberes específicos, los procedimientos y las políticas a respetar, además de cumplir con lo ofrecido en el proceso de reclutamiento, y los empleados deben recibir incentivos de manera continua ya que el mejoramiento de la productividad de la empresa depende del desempeño de los trabajadores. (Meter, 2020, pág. 2)

El marco metodológico es el tercer capítulo de la tesis y se encarga de describir las características y los procedimientos de la investigación. En este caso, se trata de una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, que utiliza el método inductivo para analizar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en

una empresa. Para ello, se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, que mide el grado de asociación entre dos variables.

El cuarto capítulo hace referencia a los análisis y resultados, se evidencia los problemas existentes, como la inadecuada selección del personal y su impacto en el desempeño laboral, por medio del censo y la entrevista realizadas en la empresa con las respectivas tablas y análisis de cada pregunta, mostraron que existe una codependencia entre la selección de personal y el desempeño laboral, pero se aceptó la hipótesis nula, es decir, que no hay una relación causal entre ambas variables. Además, se compararon dos métodos de selección utilizados en los años 2019 y 2021, y se encontraron diferencias significativas entre ellos, aceptando la hipótesis nula.

En el quinto capítulo; se expone las conclusiones y recomendaciones que se llevó a cabo en la presente elaboración de investigación y se presentan conclusiones relevantes diagnosticadas en el estudio realizado con sus recomendaciones, los hallazgos de un estudio sobre la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en una empresa, no existe una codependencia entre la selección de personal y el desempeño laboral, pero se aceptó la hipótesis nula, es decir, que no hay una relación causal entre ambas variables. Además, se compararon dos métodos de selección utilizados en los años 2019 y 2021, y se encontraron diferencias significativas entre ellos y el departamento con mayor porcentaje de empleados eficientes fue el de calidad y control, con 42 de 63 trabajadores.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Las grandes empresas mundiales se mueven a pasos enormes y cada vez se actualizan más sobre los métodos en el reclutamiento laboral según el perfil requerido por las compañías, las organizaciones investigan nuevas tácticas para mejorar la administración del personal, ejecutando nuevos procesos de selección para decidir quiénes podrían ser los nuevos candidatos competentes para adquirir los lugares de trabajo que la compañía brinda. (Ludeña, 1973, pág. 2)

De igual forma, para López (2017) "el triunfo es alcanzar que una compañía cuente entre sus trabajadores, con personal comprometido con el objetivo institucional claro e identificado con su puesto laboral; líderes motivados, capacitados en irradiar proactividad en el ambiente, profesionales de alto nivel..." en síntesis, colaboradores que respondan eficientemente a los requerimientos del mundo laboral" (pág. 67).

Así que la selección de personal por competencias sea uno de los temas más comunes a tratar en los requerimientos organizacionales, ya que la rentabilidad que se genera en las empresas es el resultado del desempeño del capital humano.

Hoy en día algunas compañías, se encuentran bajo una mala gerencia y ejecución de un proceso de selección, muchos de ustedes se preguntarán porque se habla solamente de la gerencia; la respuesta es muy sencilla: este cargo demanda de mucha responsabilidad y es muy significativo que la persona que esté frente a él se destaque por ser emprendedora para así asegurar un negocio triunfante y que sepa elegir al personal idóneo. (López, 2017, pág. 6)

Cabe recalcar que este no sería el único factor para el fracaso de la empresa, ya que existen varias razones como por ejemplo la falta de experiencia al instante de crear una empresa, el poco capital y también la mala selección del personal debido a no escoger el apropiado, para el desarrollo de las tareas que se efectúan en la empresa, ya sea por falta de experiencia, aptitudes, actitudes o carencias de orden

moral, pueden acarrear, pérdidas de clientes por mala atención, mal servicio e incrementos en los costos por improductividades, aparte de poder llegar a generar dificultades internas con el resto del personal o directivos de la empresa.

Además, para Vallejos (2016) la empresa ha tenido éxito en la gestión del talento humano con el siguiente proceso: reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a colaboradores, además de establecer datos confidenciales para tomar decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo así se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

En la actualidad muchas empresas enfrentan las dificultades y problemáticas en la selección de personal por qué no obtienen el rendimiento correspondiente de sus empleados, temática que se viene dando en diferentes países del mundo, uno de ellos es México, ya que en el periodo 2017 paso del 4.9 % a 4.6 % en la disminución del nivel de desempeño, así también, en Perú el 50 % de empresas logra tener una buena selección del personal y desempeño adecuado, por la inapropiada selección que se está realizando, donde se puede considerar otros factores internos y externos que se vienen suscitando en las empresas, tal como indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En el Ecuador ha experimentado cambios significativos en el desempeño laboral, en el 2021, según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el desempeño laboral pasó de 30,8% en enero a 34% en octubre, lo que significa que las personas accedieron a un trabajo que cumple con las condiciones mínimas de remuneración y jornada laboral, sin embargo, el 5,7% bajó en la tasa del desempeño en el 2022, lo que implicó llevar al desempleo con una tasa de 4,8%.

En cuanto al cantón Tulcán se conoce 204 establecimientos de manufactura considerados en la región, de donde su principal fuente de producción es: la papa, frijol, zanahoria, leche entre otros; en donde la leche ocupa un lugar muy importante en la economía del sector, su promedio es de 10 mil a 60 mil litros de leche diarios para el abastecimiento del país, por tal motivo se realizó una indagación previa con el Gerente de la Pasteurizadora Quito planta Tulcán, una de las más reconocidas de la ciudad, donde supo manifestar que el inadecuado proceso de selección del personal puede presentar falencias en los departamentos de la Industria los cuales

puedes afectar en la producción y comercialización de los productos que son elaborados como también en los costos de la empresa, por lo tanto, es necesaria la subdivisión de acuerdo a los departamentos, ya que el personal empleado en el área de producción no es el mismo que en el de ventas.

Por este motivo se lleva a cabo el análisis del proceso de selección y el desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, tomando en cuenta las dificultades que la empresa tiene al momento de adquirir un nuevo personal al no contar con un proceso de reclutamiento eficaz para los trabajadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿El proceso de selección y reclutamiento del personal incide en el desempeño laboral de la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 - 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN.

Frente al tema Ruiz (2017) afirma que "ante la globalización del progreso tecnológico causa grandes consecuencias de cambio e intensa inclinación para la búsqueda de la calidad y productividad para evidenciar que la primordial ventaja competitiva de las compañías se deriva en el personal que labora en ellas" (pág. 13).

Es importante contar con capital humano capacitado que cumpla con todas las exigencias del perfil profesional, esto se ha convertido en el papel fundamental en una pequeña, mediana o gran empresa, por eso se indaga sobre el proceso adecuado para la selección del personal en la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, para determinar si la selección afecta en el desempeño laboral, ya que si se realiza sin seguir un debido proceso, es muy probable que afecte el desempeño laboral, siendo muy importante para el progreso empresarial.

El tema es muy relevante, ya que se basa en la necesidad de la empresa para contratar al personal idóneo para el cargo, de tal forma que se conozca el proceso adecuado para seleccionar al personal, y que su desempeño sea óptimo en la industria, además se soluciona el problema que sirve para contratar y así satisfacer los requerimientos actuales de la empresa.

El proyecto es factible porque busca ejecutar un proceso de selección de personal eficaz y además se cuenta con la información necesaria por parte de la Pasteurizadora para llevar a cabo la investigación y tener datos que se acerquen a la realidad de la misma, también la disposición de los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos precisos para un trabajo eficiente, donde no solo la empresa se vea beneficiaria si no las áreas de trabajo que la conforman y también contribuyan en la economía del sector donde se desarrolla.

Los avances del estudio están justificados académicamente en beneficio a investigaciones de proyectos de grado, elaborados en la misma universidad u otras instituciones, ya que los resultados de la investigación y su metodología se basan en la línea de investigación como es la competitividad empresarial, con relación a la sub línea que es la innovación, procesos, mercados y productos, desarrollando métodos válidos para la buena toma de decisiones en la Pasteurizadora.

Al igual que a los jefes del área de recursos humanos y a los empleados de diferentes departamentos en Pasteurizadora Quito S.A, planta Tulcán, enfocándose en la gestión del talento humano, como es el proceso de selección y el desempeño laboral, promoviendo la aplicación adecuada de métodos de selección y brindar información sobre el proceso de reclutamiento o la sistemática seguida en este proyecto, ya que es relevante para nuestra educación superior y el entorno en el que nos manejamos.

Al igual que los resultados de la investigación pueden apoyar a (ODS, 2015-2020) (Objetivos del desarrollo sostenible) contribuyendo al objetivo 9 "Industria, innovación e infraestructuras", ya que se habla del proceso de selección se trata de optar por un personal capacitado y que tenga los conocimientos o capacidades para el manejo de la maquinaria, ya que si no se cuenta con el equipo de trabajo idóneo no se puede introducir nueva tecnología que ayudan a mejorar los procesos para el desempeño empresarial.

Además, la investigación contribuye al eje económico y las políticas administrativas con el objetivo " Generar trabajo y empleo dignos fomentando el aprovechamiento de las infraestructuras construidas y las capacidades instaladas" (Plan de Creación de Oportunidades, 2017-2021).

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la influencia del proceso de selección ante el desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán en el periodo 2019 – 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso de selección del personal en Pasteurizadora Quito. S.A. planta Tulcán en el periodo 2019 – 2021.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del talento humano contratado en el periodo 2019 - 2021 en Pasteurizadora Quito. S.A. planta Tulcán.
- Determinar la influencia que tiene el proceso de selección del personal en el desempeño labora en Pasteurizadora Quito. S.A. en la planta Tulcán, durante el periodo 2021.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el proceso de selección que se desarrolla en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán en el periodo 2019 - 2021?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal contratado en el periodo 2019-2021 en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán?
- ¿Cómo influye el proceso de selección en el desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán en el periodo 2021?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

En este capítulo se muestran los antecedentes investigativos que sirven de base para recopilar información relacionada con el tema analizado, destacan porque abarcan contenidos del problema que trata.

En su artículo (Blasco, 2016) menciona el reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación: analiza que los jóvenes podrían favorecer el reclutamiento en internet antes que los candidatos más maduros. Aún persisten pautas rituales en los prolegómenos de un contrato de trabajo, que pueden generar el deseo de ser atendido personalmente (pág. 36).

El antecedente aporta a la investigación debido a que muestra pautas de la tecnología es un elemento fundamental para ejecutar un proceso adecuado en la selección de personal en las empresas, sean estas grandes, medias o pequeñas. Y además enfatiza que los jóvenes se encuentran con una ventaja ante esta situación ya que están más al tanto con la tecnología.

En su artículo menciona (Rodríguez, 2019) la importancia del proceso de reclutamiento, selección y socialización garantiza el éxito de la empresa en el sector del autobús, el caso se presenta en ALSA, quienes implementaron con éxito un modelo de gestión e incorporación colaboradores efectivos y adaptado a sus necesidades, con el fin de reclutar candidatos aptos para perfiles requeridos por la empresa, asignándoles un mentor que los guíe durante el periodo de adaptación.

El antecedente aporta información porque el proceso inicia cuando la empresa tiene que cubrir un puesto de trabajo y termina cuando la persona selecta al puesto logra cumplir con los requerimientos para integrarse en la organización, tiene un alcance óptimo porque abarca todos los procesos de reclutamiento, selección, contratación y socialización del personal de la empresa.

La investigación de (Espinosa & Sigse, 2016) con el Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo, pretende

elaborar un manual mismo que ayude en los procesos de selección de personal en la institución, además se diagnosticó la situación de la gestión que realiza para incorporar el capital humano, y se implementó el perfil por competencias que requiere cada cargo para que las tareas se desarrollen de manera óptima y oportuna, y se diseñó subsistemas que permitieron identificar que genero sobresale en el mercado laboral, pues la desigualdad de los desafíos eficientes y eficientes.

La gestión del personal por competencias es un modelo que busca alinear las habilidades y aptitudes de los colaboradores con la visión y el objetivo de la empresa, este modelo permite identificar el perfil ideal para cada puesto de trabajo y diseñar estrategias de reclutamiento, capacitación y retención del talento humano. Un manual de competencias es una herramienta clave para definir las funciones y responsabilidades de cada cargo, así como los criterios de evaluación y desarrollo. La gestión por competencias contribuye a mejorar la productividad, la efectividad y la satisfacción de los trabajadores, promoviendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Con el tema de investigación según (Rojas & Vílchez, 2018) sobre la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús, que tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de dicha institución, así como también identificar la calidad del trabajo y el desempeño laboral del personal.

Esta investigación es importante para nuestro proyecto porque se puede conocer fuentes de indagación confiable sobre el desempeño laboral de los trabajadores para que haya mejores resultados en la empresa, conjuntamente fomentando el trabajo en equipo, realizando supervisiones planeadas para poder verificar la calidad de atención que se brinda a los clientes reconociendo los méritos de cada empleado motivando a un mejor cumplimiento de sus tareas.

En su artículo menciona (Armijos, 2019) La gestión de recursos humanos es clave para el éxito de una organización, ya que implica planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades internas y externas del personal en el ámbito laboral, con el fin de

alcanzar los objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades de los colaboradores en la empresa.

El antecedente da información de la gestión de recursos humanos, ya que son el principal activo de una compañía, donde sus conocimientos, habilidades y técnicas contribuyen a la organización para progresar diferentes áreas y así para que la empresa siga en el mercado y enfrente cualquier factor social y económico.

2.2. MARCO TEÓRICO.

Para obtener los elementos de la investigación se requiere el uso de teorías existentes, acorde al marco teórico donde cumpla con la información relacionada al problema y permita conocer sobre las dos variables a desarrollar.

2.2.1. Proceso de selección.

Para Chiavenato (2000) "el proceso de selección es una herramienta fundamental para que las empresas logren sus metas, por medio de etapas que buscan identificar a candidatos aptos para los puestos, evaluando competencias, habilidades y motivaciones, garantizando eficiencia y satisfacción para la organización" (pág. 86).

El proceso de selección son etapas que los aspirantes deben ir aprobando de acuerdo con el perfil que necesita la empresa, así define Chiavenato (2009) que "consiste en encontrar lo que los individuos brindan, comparándolo con lo que busca la empresa. Sin embargo, las organizaciones no son las únicas que seleccionan, las personas también eligen dónde desean trabajar. Así, se refiere de una elección recíproca" (pág. 63).

De la misma forma el proceso de selección del personal son fases que los candidatos deben seguir, según Casado (2003) "consiste en una serie de pasos específicos que se utilizan para resolver qué solicitantes deben ser contratados, el proceso inicia en el instante en que un individuo requiere un empleo y finaliza cuando se produce la decisión de contratar a uno de los interesados" (pág. 83).

Al igual Chiavenato (2009) hace referencia las políticas de reclutamiento por medio de los recursos humanos de las empresas como:

- Establecer propósitos y objetivos del reclutamiento en la empresa.
- Organizar el proceso de reclutamiento, delegando una autoridad y apropiadas para la ocupación.
- Evaluar el proceso o la metodología del reclutamiento en función a objetivos de la compañía. (pág. 3).

En la fase de selección de personal para el autor Chiavenato (2006) se define como el proceso de selección del sujeto que ejecute labores apropiados en su puesto de trabajo y se ajusten al ambiente laboral, donde la eficiencia se conserve o aumente, asimismo el rendimiento del personal. (pág. 66)

Así mismo es fundamental conocer las destrezas y habilidades que tienen los candidatos donde define Chiavenato (2000) que "el proceso de selección de candidatos a un empleo debe ser sistematizado, principalmente si es de gran escala y coincide con una fase en que hay mucha disponibilidad de fuerza laboral, como ocurre en la actualidad" (pág. 50).

Además, es fundamental conocer las experiencias y aptitudes que posee dicho personal con el fin que se desarrolle en beneficio de la empresa, así menciona Chiavenato (2009) que "la selección investiga entre varios candidatos, a quienes sean más apropiados para los sitios que existen en la organización o para las competitividades que se requieren" (pág. 76).

Como también en la fase del proceso de selección se toma en cuenta la teoría de la competencia, donde McClelland (1973) se menciona las particularidades para la selección de un puesto de trabajo, de modo que el solicitante seleccionado tenga diversidad de competencias, efectuando una separación entre la empresa y la gestión del personal, de las cuales son tres bases fundamentales, como:

El directorio de competencias que percibe la aptitud profesional como conductas y destrezas personales requeridas para el lugar a desempeñar, capacidades relacionadas con las ocupaciones de los puestos de trabajo y: la cultura y los valores de una empresa.

Como el catálogo de puestos se refiere en realizar un estudio y descripción de cada uno de los puestos que estructuran la empresa, mediante una metodología aplicable a los diferentes departamentos y mercados de la empresa.

El perfil de competencias que se componen del tercer elemento básico representa como una fuente de crecimiento personal o impacto en la definición de carreras profesionales. (pág. 47)

2.2.2. Desempeño laboral.

La teoría de las necesidades de McClelland es un modelo psicológico que explica cómo las personas se motivan por tres tipos de necesidades:

La necesidad de logro: los trabajadores que tienen como prioridad el logro, se fijan objetivos difíciles que les suponga asumir retos, arriesgándose a cumplir metas, aunque conlleven un gran trabajo, dedicación, esfuerzo y sacrificio.

La necesidad de afiliación: su prioridad es formar grupo y trabajar en equipo, se caracterizan por ser personas que les gusta trabajar de forma cooperativa, en lugar de competitiva.

La necesidad de poder: se caracterizan por ser dominantes y quieren tener controlado todo aquello que está a su alrededor. Son personas competitivas que ansían el poder, y éste creen obtenerlo ganando a los demás.

Necesidades que se adquieren a lo largo de la vida y varían según la cultura y la experiencia de cada individuo, según McClelland, las personas con una alta necesidad de logro buscan metas desafiantes y las asumen.

El desempeño laboral se basa en la calidad de trabajo que realizan las personas en su campo laboral, como afirma Chiavenato (2007) el desempeño laboral es la conducta de la persona que busca obtener los objetivos planeados, ello establece la destreza individual para alcanzar los objetivos y metas trazadas en las organizaciones. (pág. 229)

El desempeño laboral se basa en las utilidades que generan los colaboradores, así lo menciona Figueroa (2018) "es el nivel de rendimiento demostrado por el colaborador

en el cumplimiento de sus labores diarias internamente y son directamente relacionadas, con las exigencias técnicas, productivas, como con los resultados que la compañía espera del colaborador" (pág. 18).

Así mismo hace referencia al cumplimiento y logros que los empleadores alcanzan en las tareas y metas que la empresa les plantea, como lo afirma Figueroa (2018) es el conjunto de conductas laborales en el desempeño de sus funciones, rendimiento o méritos profesionales, como también el progreso de las tareas y actividades de un colaborador, en relación con los objetivos anhelados por la organización. (pág. 5)

Así plantea (Rodríguez, 2007) que para un desempeño laboral es competente, ya que el individuo recurre a una combinación de competencias, empleadas a dificultades y situaciones concretas del trabajo; a través de las que logra efectuar de la manera más eficaz, eficiente y efectiva posible, según se detalla en la Tabla 1.

Tabla 1. Tipos de competencias para el desempeño laboral

Nº	Competencias	Características
1	Competencias básicas	Se desarrollan en la educación inicial, donde hay conocimientos y habilidades que ayudan a avanzar en la educación e integrarse a la sociedad, incluyendo las habilidades en lenguaje y comunicación, el estudio numérico, como la interacción con otras personas y el manejo de las tecnologías, que se inician desde pequeños y se perfeccionan con la teoría y la práctica.
2	Competencias conductuales	Son habilidades y conductas que manifiestan los niveles de desempeño laboral y que atribuyen a rasgos personales, orientación al logro, rigor, flexibilidad, innovación, concentración y valores individuales, como la responsabilidad, honestidad y puntualidad.
3	Competencias funcionales	Se denomina competencias técnicas las actividades en función al trabajo o a lo laboral, según las funciones y procesos de calidad, establecidos por la empresa o por el sector productivo correspondiente a la actividad llevada a cabo para el cumplimiento de objetivos.

Fuente: Rodríguez, 2007

El desempeño laboral se refiere a la calidad y desempeño que un trabajador realiza en una empresa, donde desarrolla sus conocimientos, experiencias, habilidades y aptitudes que se logra como resultado el nivel de desenvolvimiento en su puesto de

trabajo, por lo cual es fundamental ya que depende del desempeño que obtenga puede perjudicar o beneficiar a la empresa.

En la fase de la selección de personal se encuentran elementos que influyen en el rendimiento laboral, como señala (Chiavenato, 2007) que "el conjunto de emociones favorables o desfavorables con los que el colaborador percibe su trabajo y revela determinadas actitudes laborales" (pág. 45).

- Trabajo en equipo

Menciona (Chiavenato, 2007) "la importancia de tener en cuenta la labor realizada por los colaboradores, tratando de mejorar el contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad" (pág. 34).

- Capacitación del personal.

Según (Chiavenato, 2007) "es un proceso de alineación efectuado por el área de recursos humanos con el objetivo de que el personal alcance su papel lo más eficiente" (pág. 65).

En la fase del desempeño del personal se considera la eficiencia del uso de recursos como humanos, tecnológicos y financieros que se utilizan, donde se mide la capacidad de alcanzar objetivos y resultados obtenidos al usarlos, minimizando costes en la empresa.

Donde mencionan Rojas & Vílchez (2018) "La eficiencia es un concepto económico que refleja la relación entre resultados y los recursos que se utilizan para llevarse a cabo, aprovechando al máximo los recursos y minimizando el tiempo, con el fin alcanzar los objetivos a menor costo posible." (Pág. 11).

Así mismo plantean Estrada & Arias (2016) "La eficiencia es un término que enuncia la relación alcanzada como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, gastos y un determinado efecto medido como resultado para las compañías" (pág. 43).

De igual manera para Céspedes & Martínez (2016) "El empleador debe garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en la empresa, optando las medidas necesarias

para hacer eficaz los derechos y la participación de los colaboradores, adaptándose a las condiciones de trabajo y actividades a realizar" (pág. 24).

Al igual que eficacia se toma en cuenta en esta fase donde se mide la capacidad de cumplir metas de una organización por medio de la realización de tareas de una manera adecuada con visión a los objetivos que se presentan, para argumenta (García, 2017) que "es el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos" (pág. 3).

Además, Según (Robbins & Coulter, 2005) "la eficacia se cómo realizar las actividades correctas, es decir; las diligencias de trabajo con las que la organización logra sus objetivos" (pág. 30).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.

3.1.1. Enfoque

Basándose a que los objetivos presentados es determinar la influencia de la selección del personal y desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 - 2021." Se utilizó el enfoque cuantitativo, y Silva (2016): menciona "permite obtener información por medio de elementos estadísticos, correlación, pruebas de hipótesis y permitiendo determinar la relación que pueda existir entre dos variables" (pág. 39).

El enfoque cuantitativo se basa en recolectar información mediante una encuesta para llegar a una visión particular, ya que se usan instrumentos de comparación con datos cuyo estudio requiere la aprobación de la hipótesis, de modelos estadísticos, donde se cumplen los objetivos presentados, por lo que hay que aplicar metodologías para recolectar información real sobre la población perteneciente a la investigación.

En el estudio investigado, se pretende conocer como es la influencia del proceso de selección en el desempeño laboral de la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, para lo cual, se inició por medio de un análisis y la validación de una hipótesis.

3.1.2. Tipo de Investigación.

La investigación descriptiva para Hernández (2014) "de precisar las características y perfiles de una persona, grupo, comunidad, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno bajo análisis" (pág. 115).

Para el proyecto se formula un problema de soluciones precisas para su desarrollo mediante métodos específicos, como se puede conocer el perfil de cada trabajo que se desempeña en las áreas de la empresa, y se determinó aspectos importantes sobre el proceso que realiza al seleccionar el personal idóneo, como las tareas asignadas a cada empleado en las diferentes áreas de trabajo.

La investigación correlacional permitió determinar si existe una correlación entre las variables, es decir, si el cambio en una variable influye en el cambio en otra variable, es decir, que no implica manipular ni controlar las variables, sino simplemente medirlas y analizarlas estadísticamente.

Con los objetivos planteados se utilizó la investigación no experimental de tipo transversal, ya que la información se la obtuvo en un momento y descriptiva donde se realizó el análisis de datos y características de la población total de la Pasteurizadora Quito planta Tulcán, para determinar el nivel de correlación existente entre las dimensiones presentadas en el estudio.

“Investigación no experimental, consiste en una descripción y análisis en profundidad de un fenómeno o una situación concreta, utilizando diversas fuentes de información, como entrevistas, documentos, observaciones, con el fin de obtener una comprensión global y detallada de la realidad para el objeto de estudio”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.5).

3.2. HIPÓTESIS

- H0. El proceso de selección del personal no influye en el desempeño laboral en Pasteurizadora Quito planta Tulcán.
- H1. El proceso de selección del personal influye en el desempeño laboral en Pasteurizadora Quito planta Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

3.3.1. Definición de las variables.

- Variable independiente: Proceso de selección

Se considera independiente porque, si se maneja bien en el proceso de selección del personal, se reflejará en el desempeño de cada trabajador de las áreas según las metas establecidas por la empresa.

- Variable dependiente: Desempeño del personal

Esta variable es dependiente ya que se maneja a través de un adecuado proceso de selección y con ello se visualiza si este es eficiente y eficaz o de lo contrario trae bajo rendimiento e incluso altos costos en varios departamentos.

3.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Proceso de selección	Reclutamiento	Número de políticas que maneja el reclutamiento del personal.	Entrevista a RRHH	Cuestionario
		Número de canales de ofertas laborales.		
	Requisitos	Número de objetivos principales que tiene el procedimiento de selección.		
		Número de requerimientos para la adquisición de personal.		
Selección	Número de etapas en el proceso de selección.			
Desempeño laboral	Competencias	Años de experiencia en el cargo	Encuesta a empleados	Cuestionario
		Grado de formación que posee el colaborador		
		Número de capacitaciones recibidas en el año		
		Nivel de desempeño laboral		
	Eficiencia	Nivel de dificultad en ejecución de tareas		
		Nivel de cumplimiento en ejecución de tareas		
		Nivel de uso de recursos		
		Nivel de comunicación		
		Nivel de concentración en el trabajo		
		Nivel de desempeño del personal		
Eficacia	Nivel de seguridad laboral			
	Grado de satisfacción al realizar el trabajo			
		Objetivos alcanzados		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.

3.4.1. Métodos.

Para realizar el estudio se aplicó el método deductivo, que parte de lo general a lo específico, basándose en una hipótesis empírica que se verifica o se descarta, Para ello se recabó información mediante entrevistas y encuestas a los trabajadores de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, lo que permitió obtener datos relevantes para el desarrollo de la investigación. Así se pudo conocer los procesos de selección del personal que se han implementado en los últimos años y los resultados en el rendimiento laboral que han logrado.

3.4.2. Técnicas.

Para llevar a cabo la toma de datos para la investigación fue utilizada la técnica de la encuesta y entrevista, aplicada a todos los colaboradores de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, la cual se la realizó por medio de cuestionarios de Google y plataforma TEAMS, por lo que no se permitía dirigirse a la industria por el tema de la pandemia y seguridad tanto como para los entrevistados como la entrevistadora,

En este párrafo habla sobre la técnica de la entrevista, para realizar la recolección de datos, documentos, políticas, metodologías y procesos que se aplican en la selección del personal de la institución, de la cual fue dirigida a la directora de talento humano de la Pasteurizadora Quito, de la planta principal.

Con el fin de identificar las dificultades que tiene la empresa al momento de la contratación de personal, ya que esto puede afectar al desempeño de la industria, sea por no tener conocimientos en las áreas asignadas o desenvolvimiento de este.

Además, en la técnica de la encuesta se realizó un cuestionario en escala de Likert para saber el diagnóstico situacional de la empresa de los diferentes departamentos que la componen, mismos que depende de un buen desarrollo por parte del capital humano, para lograr con objetivos establecidos.

Para ello se recolecto información por medio del cuestionario que se midió la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, con las correcciones

pertinentes hasta obtener un resultado de 0,855 y 0,889 con un valor aceptable, es decir que el instrumento de 16 preguntas es válido para la recolección de información, se detalla en la tabla 3.

Tabla 3. Fiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach V.I	Alfa de Cronbach V.D	N de elementos
0,855	0,889	16

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.

La investigación se desarrolló a través de dos variables de las cuales: la variable independiente se realizó por medio de una entrevista, formada por un cuestionario no estructurado de ocho preguntas dirigidas a la directora de talento humano de la industria, la misma que obtuvo información y se conoció todo sobre la misma, con el fin de analizar los métodos aplicados en el proceso de selección.

Para la segunda variable se aplicó encuestas al personal de la empresa, mediante un cuestionario estructurado que permitió utilizar la información para la interpretación y el análisis mediante el Software Estadístico SPSS, que ayudó a realizar gráficos, relacionar las dimensiones de una sola variable para interpretar mejor los resultados, y Microsoft Excel para realizar tablas estadísticas, así que se aplicara la siguiente formula.

$$r = \frac{\sum(X - X_m)(Y - Y_m)}{(n - 1)S_x S_y}$$

La correlación de Pearson entre dimensiones de la variable de desempeño laboral, donde X es la eficiencia, primera dimensión de la variable, X_m hace referencia a la media de las observaciones de la variable, el valor de Y, hace referencia a la segunda dimensión de la variable que es la eficacia en el desempeño, Y_m es la media de la observación, y n es el número de la muestra, finalmente S_x y S_y, representa a la desviación estándar.

Con ello se efectúa la relación entre el proceso de selección y el desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A., donde se emplearon los programas estadísticos SPSS y Excel, que permitieron calcular el coeficiente de correlación entre las dos variables

de estudio, que resultó ser de 0.60, indicando una relación positiva media. Además, se realizó una prueba de hipótesis para contrastar la significancia de la correlación, obteniendo un valor de 0.640, que es mayor que el nivel de significancia establecido de 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis alternativa (H1) y se aceptó la hipótesis nula (H0), lo que implica que el proceso de selección no influye en el desempeño del personal en la empresa. Se detalla a continuación, en la tabla 4.

Tabla 4. Correlación de Pearson

Variable Independiente	Variable Dependiente	Correlación	Nivel de significancia
Proceso de selección	Desempeño laboral	0.60	0.640

“El valor estadístico de Pearson al alcanzar un valor de 0,60 existe una correlación positiva media, sin embargo, la significancia bilateral es 0.640, superior a 0,05, lo que requiere para validar las variables y la aceptación de la hipótesis nula “. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

3.5.1. Población

Se hace referencia al número total de empleados de Pasteurizadora, donde los datos proporcionados por el gerente en un total de 63 personas, los cuales se considera como población, donde se tomaron en cuenta a todos los trabajadores de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 - 2021.

Como señala Hernández (2014) “Un censo es un estudio descriptivo cuyo propósito es medir una serie de conceptos específicos como: edad, género, lugar de nacimiento, idioma, religión, nivel de estudios, ocupación y otras dimensiones, donde mide los resultados de la población total” (pág. 94).

Debido al número de la población se tomó en cuenta el número total de empleados que laboran en la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el periodo 2019 – 2021, en la cual se realizó la investigación y la recolección de información obteniendo datos relevantes y fundamentales para su desarrollo.

3.5.2. Instrumentos de investigación.

Para (Hernández, 2010) "para realizar las investigaciones científicas se requiere de herramientas de recolección de datos para alcanzar información válida y confiable sobre tema de estudio, donde se consiga la fiabilidad, validez y objetividad." (pág. 78).

Teniendo en cuenta estas características se procede a la elaboración la entrevista con un cuestionario no estructurado con ocho preguntas abiertas para el jefe de RRHH y las encuestas para los funcionarios, donde existen tres fundamentos básicos al realizar un instrumento, como es el transitar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores y finalmente a los ítems.

Para información sobre los empleados de la Industria, se utilizó un cuestionario de Google FORMS como herramienta de recolección de datos, que medían una o dos variables de interés y la hipótesis de estudio, además, se aplicó un escalamiento tipo Likert, un método desarrollado por Rensis Likert en 1932, que presenta afirmaciones o juicios a los participantes y solicita su reacción, que es muy utilizado y vigente actualmente, ya que permite obtener una medida de la actitud o comportamiento de las personas.

Por eso se les presenta cuestionarios a los colaboradores y se les pide que seleccionen uno de los cinco elementos, con una escala determinada según el número asignado a cada ítem, obteniendo resultados sobre actitud y conocimiento de los trabajadores.

En la escala Likert, las opciones de respuesta o puntos de la escala son cinco e indican cuánto se está de acuerdo con la frase correspondiente, donde cada ítem se le asigna un valor en este caso de uno como menor valor a cinco como mayor las opciones más comunes. Se presentan en la figura1.



Figura 1. Opciones o puntos en escalas Likert
Fuente: Hernández, 2010

Para el caso de la presente investigación se utilizó de la siguiente manera:

- (1) Nunca
- (2) Raramente
- (3) Ocasionalmente
- (4) Frecuentemente
- (5) Muy Frecuentemente

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta investigación se toma en cuenta las dos variables de estudio, donde su objetivo principal es el análisis de la selección de personal y el desempeño laboral, de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán en el periodo 2019 – 2021.

En las organizaciones se presentan diversos procesos que se logran relacionar de manera directa o indirecta que inciden en el desempeño laboral, para lo cual es muy efectivo la implementación de un proceso de selección para llegar a cumplir con los estándares exigidos en cada puesto de trabajo a ocupar, para que la empresa llene su vacante con personal capacitado, tomamos como referencia al “Ingenio Azucarero Costa del Sur” ubicado en el país de Guatemala ya que, a partir del año 2015, fue implementada la gestión de talento humano logrando así que el personal se vea involucrado y trabaje de acuerdo a las necesidades que se presentan en la empresa, pero para lograrlo se debió realizar una efectiva selección de personal.

Para el estudio emplearon a 36 colaboradores de sexo masculino de edades entre 20 a 40 años, con un promedio de educación de bachillerato, la mayoría ocupaba un puesto ocasional y su principal cambio fue implementar la psicometría para cada puesto, además en la entrevista logra obtener información personal, familiar y de actitud de los postulantes, esto hace que se obtenga mayor familiaridad con la organización y procesos de selección más eficiente, con ello logró la efectividad en un 71,15% en el desempeño laboral, en comparación al año anterior, al no modificaba el proceso de reclutamiento, se obtuvo una efectividad del 28%, teniendo una dificultad al momento de cumplir con obligaciones y compromisos que la empresa les exige. (Cancinos, 2016, pág. 66)

En Ecuador hay empresas que hacen una buena selección de personal, pero en las pequeñas empresas contrata personal sin los conocimientos necesarios del cargo que van a ocupar y prefieren capacitarlos cuando están en el trabajo, esto originado que hay abandonos del cargo promoviendo el incumplimiento de las actividades, lo que impide cumplir metas.

Los cambios y las nuevas tecnologías surgen en el mercado y ayudan a determinar el desarrollo de más habilidades, conocimientos y destrezas, las organizaciones han tenido que implementar cambios en su estrategia para contratar personal nuevo, y los elementos externos afectan a los procesos organizacionales y gerenciales.

Por ello, las compañías optan por desarrollar nuevas tecnologías de producción, mercadeo, distribución, servicio y atención al cliente, que requieren de calidad, talento con capacidad de respuesta rápida y eficiente, ya que están en un ambiente competitivo y constante innovación.

En Tungurahua encontramos a EQUIAGRO STIHL, que lleva 20 años en el mercado como empresa independiente, por lo que ha adquirido experiencia y confiabilidad en la comercialización, además del asesoramiento permanente de marcas reconocida y, hace 8 años, implemento el uso de los procesos de selección de personal y desempeño ya que solo lo hacían empíricamente.

Para lo cual el primer paso es identificar las vacantes y las competencias de los puestos, para poder generar un reclutamiento que permite conocer el perfil de competencias de cada puesto en relación del desempeño de los trabajadores, y con la aplicación del adecuado proceso se visualizó el incremento en las ventas del 2017 con 1,011,635.12 en comparación del 2016 con 1,345,474.70, con una significancia del 33%, que de acuerdo a la investigación realizada. (Jerez, 2017, pág. 73)

Además, se idéntica la empresa FABRIL S.A en la ciudad de Tulcán, que fue certificada hace 27 años, aplicando un sistema de producción de calidad, cumpliendo con normas y certificaciones calificadas en productos para la sociedad, al igual que aplican un proceso de selección del personal correspondiente a reglamentos instituciones, donde se empieza por la descripción y publicación del puesto, enseguida se preselección del personal, a continuación se realizan pruebas y finalmente entrevistas para seleccionar, tomando en cuenta el cumplimiento de los requerimientos exigidos.

Una vez aplicado el proceso descrito, la empresa ha administrado mejor el personal y evalúa el desempeño de los trabajadores con un 71,43 % de eficacia, alineándose

a los objetivos estratégicos de la empresa, sin embargo, el porcentaje de selección aplicado es de 38,57%. (Gilces, 2016, pág. 49)

En la provincia del Carchi la economía se encuentra en mayor relación en el sector productivo de lácteos, de la cual se consideró como método de estudio a Pasteurizadora Quito S. A. Sucursal Tulcán, donde se refleja la incidencia de la selección del personal con el desempeño laboral a través del uso de varias técnicas y un método estadístico que permita escoger de mejor manera a sus colaboradores ya que actualmente las organizaciones ven la necesidad de implementar dentro de sus procesos de reclutamiento del personal, ya que la mala selección del colaborador puede llegar a influir en la calidad del producto final.

4.1. Comparación de los procesos de selección y su desempeño laboral en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán 2019-2021.

Partiendo de los formularios realizados se toma en cuenta las dos variables de estudio, donde la información receptada ayuda a saber si ha tenido o no influencia ha tenido el proceso de selección en el desempeño laboral de la empresa.

Para analizar el impacto del proceso de selección en el desempeño laboral de los empleados de la empresa, se utilizó la herramienta de los flujogramas, estos diagramas permiten representar gráficamente los pasos y las decisiones que se toman para llevar a cabo un proceso.

Se elaboraron flujogramas para los tres años de estudio, basándose en el tema investigativo y en los datos recopilados, donde se hizo una comparación entre sí y con los indicadores de desempeño laboral, para identificar las fortalezas y debilidades del proceso de selección y su relación con los resultados obtenidos por la empresa.

A continuación, se detalla en la figura 2. El flujograma del proceso de selección del personal que se aplicaba desde el 2019 hasta 2020, en la Pasteurizadora Quito S.A, en el proceso de contratación intervenía la gerencia solicitante, quienes se encargaba de abrir convocatoria de la vacante y notificar a los postulantes , que la empresa necesitaba y el desarrollo organizacional se encargaba de verificar la documentación necesaria para aplicar al puesto de trabajo, una vez cumplido los requisitos, la misma dirección se encargaba de decidir si el personal es apta o no para

el puesto, realizando el proceso de uno a dos meses para que el personal sea aceptado.

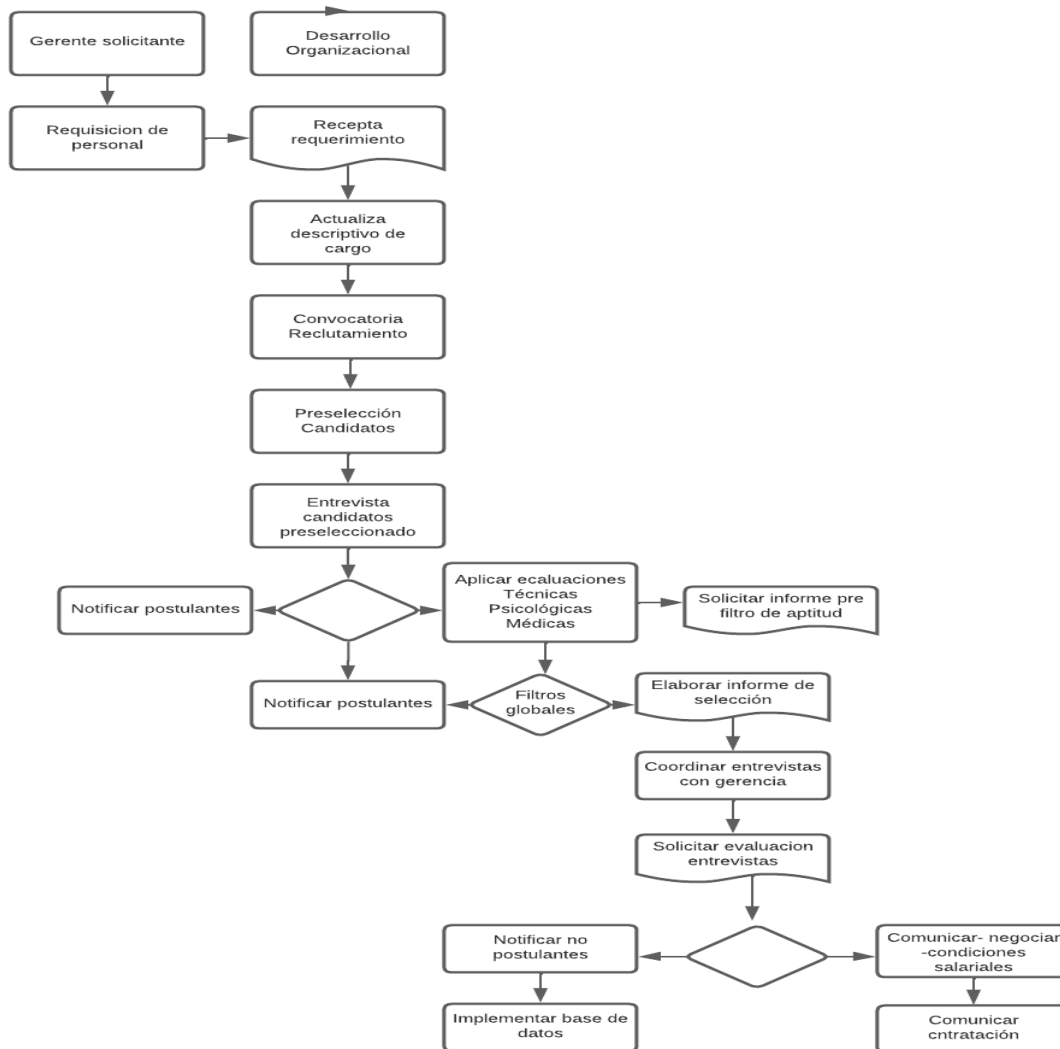


Figura 2: Flujograma del manejo del proceso de selección del personal.
Fuente: Pasteurizadora Quito S.A, 2019.

En el año 2021 se presentan dos flujogramas, en la figura 3. Se refiere al cambio de cargo o promociones internas, se enfoca directamente al personal interno, donde se prioriza a los empleados de la Pasteurizadora Quito S.A. apoyando en un crecimiento personal y profesional.

Para el cambio de cargo se encargan tres direcciones con actividades establecidas: la gerencia de área inicia la requisición del personal, así como la inducción, la gerencia general, encargada de crear una nueva convocatoria y, finalmente, RRHH

analiza el perfil requerido para la contratación, informa de los requisitos necesarios para el cambio de cargo o ascenso, llegando al fin del proceso, con la reincorporación inmediata al puesto vacante.

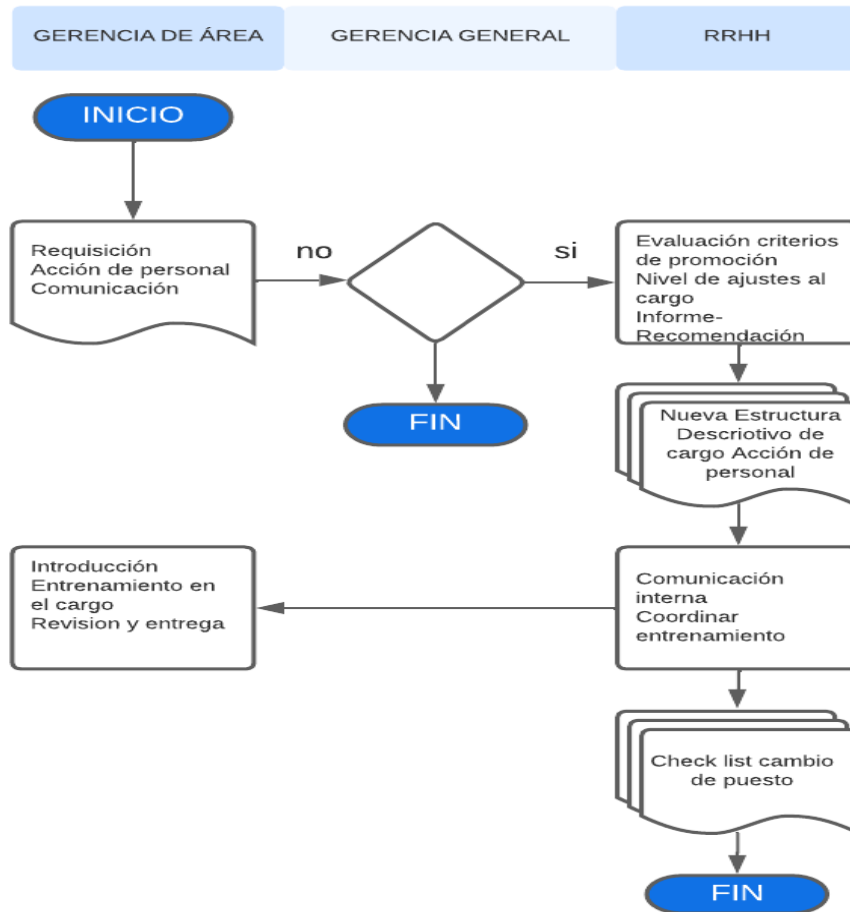


Figura 3: Manejo del flujograma de promociones internas-cambio de cargo
Fuente: Pasteurizadora Quito S.A, 2021.

En el 2021 se presenta el segundo flujograma, se detalla en la Figura 4. Donde se refleja el flujograma de reclutamiento y selección, inicia abriendo convocatoria a personal externo, con el fin de cubrir el perfil que necesita la industria, al igual que el anterior flujograma se dividen en tres dimensiones como es la gerencia de área que solicita la requisición del personal, crea la vacante y comunica a la gerencia general, quienes se encargan de aceptar o rechazar dicha solicitud, una vez que pasen por las dos áreas, se encarga RRHH del reclutamiento, la pre selección, entrevistas y contratación del personal presentando un check list para su ingreso, con ello finaliza el proceso de selección, con incorporación del personal de dos a tres semanas promedio.

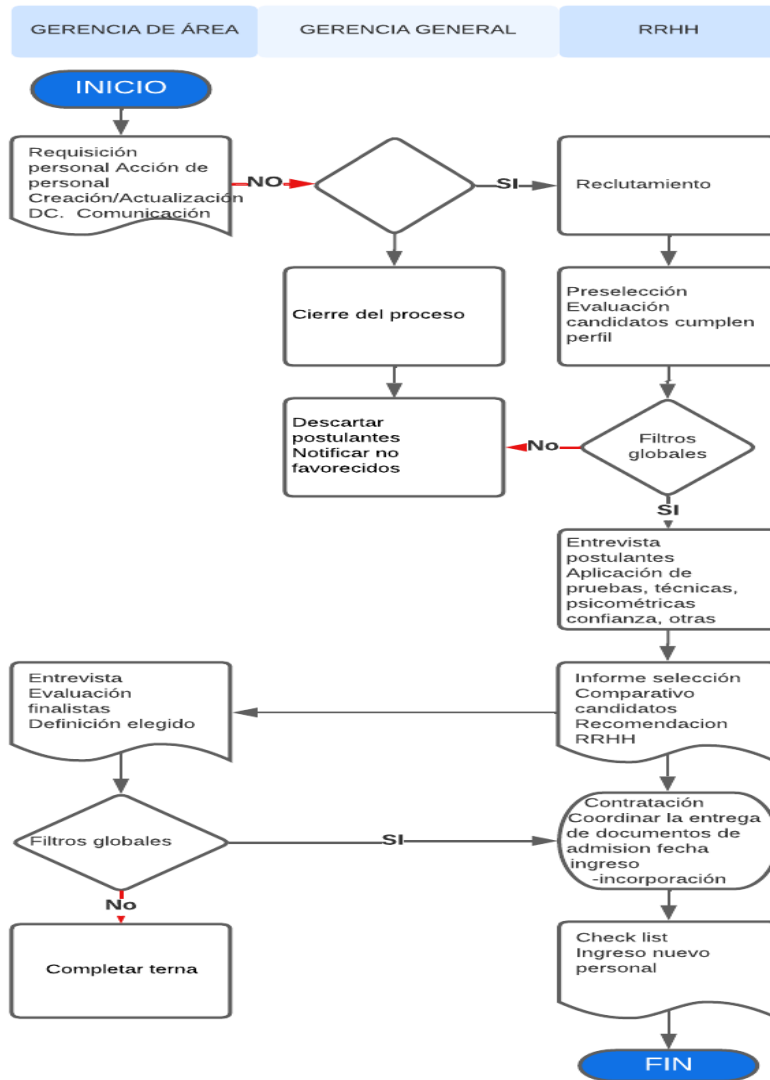


Figura 4. Manejo del flujograma de reclutamiento y selección externo
Fuente: Pasteurizadora Quito S.A, 2021.

Según el objetivo principal, se analizan los procesos de selección aplicados en la empresa entre 2019 y 2021, donde se identifica que el proceso es muy extenso, existen actividades que se pueden unificar o suprimir, igual que manejan dos áreas, de las que la mayoría de actividades la realiza el área de desarrollo organizacional, no existe un proceso de reclutamiento interno, no tiene prioridad el personal de la empresa que cumple con los requisitos y la duración del proceso dura entre uno y dos meses.

En 2019 se evalúan los indicadores del desempeño laboral como trabajo en equipo, iniciativa, innovación, de los que son requisitos del nuevo personal, donde se obtuvo

una calificación con un promedio de 5, aunque el valor obtenido fue de 2.5 a 3.93 en 2019, véase en el anexo 2. Por ello indica que el proceso aplicado en dicho año no logro obtener resultados esperados conforme dictamina la empresa.

En 2020 se aplicó el mismo proceso de selección, donde se obtuvo el nivel de satisfacción en el desempeño con el 48%, esto da a entender que el proceso se aplicó con menos dificultades, que el año anterior, donde se calificaba conocimiento y experiencia, siendo dificultades que pudieron afectar el desempeño. Se detalla en el anexo 3.

En 2021 se aplicaron dos métodos de selección interno y externo manejados por tres áreas de la empresa, donde la gerencia de área inicia el proceso cuando abren convocatoria, siguiendo la gerencia con la aprobación o rechazo de esta y el reclutamiento de RRHH.

Se describe el proceso de selección de personal realizado en la industria y se consideraron dos tipos de candidatos: internos de los cuales los empleados actuales cumplen con los requisitos para el puesto, y externos son personas del público con competencias necesarias, para evaluar el trabajo de los candidatos se utilizó la curva del desempeño, donde se mostró que el 53% alcanzó un nivel satisfactorio y el 12% un nivel muy satisfactorio, estos resultados se pueden ver en el anexo 4, donde se logró saber que el proceso de selección fue adecuado porque se basó en las habilidades y conocimientos de los candidatos, y se seleccionaron los más idóneos para el área de trabajo correspondiente.

Según los datos de este estudio, el proceso de selección no influye significativamente en el desempeño laboral de los empleados, aunque se encontró una correlación positiva media de 0.60 entre las dos variables, con un alto nivel de significancia estadístico (0.640), lo que indica que no hay evidencia suficiente para saber que no influye en el proceso de selección en el desempeño laboral de la pasteurizadora. Estos datos se muestran en la tabla 4

4.1.1. Relación de dimensiones del proceso de selección y desempeño laboral

En este estudio se analiza la relación entre la eficiencia y el reclutamiento de los empleados, para ello, se utilizan variables de investigación que miden las dimensiones de ambos conceptos y se aplicó un análisis de correlación para determinar el grado

de asociación entre las dimensiones, los resultados muestran que existe una correlación positiva media de 0,621 entre la eficiencia y el reclutamiento, con un nivel de significancia bilateral de 0,01, esto indica que las dimensiones calculadas son válidas y reflejan el nivel de dependencia entre los dos conceptos, se concluye que la eficiencia y el reclutamiento están relacionados y que influyen en el desempeño de la empresa.

En este estudio se analiza la relación entre las variables de investigación, que son la eficiencia y el reclutamiento, para ello, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, que mide el grado de asociación lineal entre dos variables, los resultados muestran que existe una correlación positiva media de 0,621 entre la eficiencia y el reclutamiento, con un nivel de significancia bilateral de 0,01, esto significa que hay una evidencia estadística de que las variables están relacionadas y que a mayor eficiencia se corresponde a que esta apto para el reclutamiento. La tabla 5 resume los datos obtenidos.

Además, se examina cómo influyen la eficacia y la selección en el rendimiento de la empresa, usando un modelo de ecuaciones estructurales para medir la relación entre las variables, los resultados indican que la eficacia y la selección tienen un impacto positivo moderado y significativo sobre el rendimiento, con un coeficiente de 0,364 y un nivel de significancia de 0,03. Esto quiere decir que la empresa utiliza criterios de eficacia al momento de la selección en sus actividades, de este modo, se verifica la relación interna entre los constructos de las variables. Se muestra en la tabla 5.

Así mismo Chiavenato (2000) y Casado (2003) coinciden en que la selección del personal en las empresas se basa en las políticas establecidas, con el objetivo de seguir el proceso, la metodología y escoger un personal idóneo para el puesto que se ha destacado. Así, los indicadores evaluados en la industria pueden ser aplicables a otras empresas, así como otros procesos pueden servir para la evaluación del personal, considerando el nivel de desempeño en el trabajo.

Tabla 5. Correlación múltiple por dimensiones de las dos variables

Dimensión de desempeño	Dimensión proceso	Correlación	Nivel de significancia
Eficiencia	Reclutamiento	0.621	0.01

Eficacia	Selección	0,364	0,03
----------	-----------	-------	------

4.2. El nivel de efectividad de los procesos de selección aplicados en Pasteurizadora Quito. S.A.

Los procesos de selección de los años 2019 a 2021 son evaluación por medio del desempeño y se deducen indicadores evaluados como: iniciativa, orientación al logro, trabajo en equipo y pensamiento analítico eran requisitos para adquirir personal, con un promedio de 5, pero el valor obtenido era de 2.5 a 3.93 en 2019, lo que implica que el proceso no obtenía resultados según lo emitido por la empresa, y el análisis del desempeño da el 48%.

En el año 2021 del análisis se obtiene el 53 % de un nivel satisfactorio con la mayor cantidad de personas evaluadas y analizadas, lo que indica que la empresa llevó un programa de selección adecuado para sus colaboradores, generando un nivel apropiado para el desempeño laboral respecto a los años anteriores.

Sin embargo, para definir la efectividad del proceso de selección se correlaciona las dimensiones de la variable del desempeño laboral, como son: eficiencia y eficacia donde se obtiene un valor de 0.61 de correlación, con 0,001 se significancia lo que da a entender que los procesos han tenido un nivel positivo medio y se validan las dimensiones, esto hace referencia que los procesos que se aplicaron en la empresa pueden tener mejoras. Véase en la tabla 6.

Tabla 6. Correlación de Pearson

Dimensión	Dimensión	Correlación	Nivel de significancia
Eficiencia	Eficacia	0.621	0.001

4.2.1. Los procesos de selección aplicados en Pasteurizadora Quito. 2019-2021.

Para los procesos de selección se crea una normativa interna que ayuda con los patrones de rendimiento en cuanto al reclutamiento y selección de personal, ejecutar planes de capacitaciones de, manera periódica lo cual permite que la visualización de manera cuantitativa logro adquirir el conocimiento deseado, además de que el procedimiento interno se encargue de que el puesto vaya a ser

ocupado por una persona idónea que ayude con el mejoramiento de la fuerza comercial y el desempeño laboral logrando así cumplir sus metas a corto plazo.

Así menciona Chiavenato (2007) McClelland (1973) y Casado (2003) la selección del personal es un proceso fundamental que llevan a cabo las empresas, por medio de políticas y reglamentos que deben ser aplicadas, tomando en cuenta un conjunto de competencias y criterios fundamentales a evaluar, que cada colaborador debe tener en su perfil para ocupar el puesto de trabajo idóneo y se logre obtener un alto desempeño laboral con el cumplimiento de objetivos y metas para cada área de trabajo como también para la empresa en general.

La investigación se desarrolla dentro de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en la cual analizamos el proceso de selección y desempeño del personal, para ello desarrollamos una tabla comparativa de los procesos que se han llevado a cabo en el periodo comprendido 2019 – 2021, pero debido a la no actualización de los mismo y por la pandemia del año 2020 utilizaremos las herramientas del año 2019 al 2021:

Tabla 7. Cuadro comparativo de las etapas de selección de Pasteurizadora Quito.

LINEAMIENTOS	AÑO 2019-2020	AÑO 2021
Pre- selección	Los candidatos que se ajusten al perfil requerido deben ser convocados a entrevista. Informar al postulante acerca de las tareas y responsabilidades de la función. Evaluar las capacidades y conocimientos técnicos respecto al perfil requerido.	Los preseleccionados deben ser convocados a entrevista con el responsable del proceso en RRHH, para las pruebas técnicas o psicométricas con el Gerencia solicitante. Evaluar las capacidad y habilidades con respecto al perfil requerido, profundizando el análisis de esos puntos a fin de determinar su naturaleza o severidad.

Entrevista	<p>Las entrevistas son realizadas por RRHH quienes definen a los candidatos para la última entrevista a la gerencia.</p> <p>El analista, es responsable de comunicar y agradecer a los participantes que no continúan en el proceso y coordinar evaluaciones a los postulantes que continúan en el proceso luego de la entrevista.</p>	<p>La Analista RRHH, es responsable de comunicar/ agradecer a los participantes que no continúan en el proceso y coordinar evaluaciones a los postulantes que continúan en el proceso luego de la evaluación de la entrevista.</p>
Pruebas	<p>Los candidatos que aprobaron la entrevistas, pruebas psicológicas y técnicas de acuerdo con el perfil requerido, el médico ocupacional realiza la revisión médica física y el resultado de esta revisión es el informe médico prefiltros de aptitud al cargo.</p>	<p>El postulante aprobado entrevistas, pruebas técnicas, psicométricas, de confianza, de acuerdo con el perfil, tienen la obligación de realizarse los exámenes médicos que la compañía solicita, la revisión de exámenes médicos y físicos, con el certificado de aptitud al cargo y serán parte de la documentación previo al ingreso y la firma del contrato.</p>
Informe	<p>El informe de selección se realizará con las personas que vayan a ser contratados bajo la modalidad de contrato a prueba con la verificación de antecedentes personales y crediticios, con el resultado final de las pruebas y entrevistas aplicadas, indicando la calificación de los factores de competencias y los factores técnicos, experiencias y experiencias.</p>	<p>Los postulantes finalistas deben tener una entrevista y evaluación con el jefe, donde busca confirmar que el postulante reúna todas las condiciones exigidas en el perfil, indicando su valoración y comentarios de la persona entrevistada.</p>
Exámenes Pre ocupacionales	<p>Las personas que hayan sido seleccionadas tienen la obligación de realizarse los exámenes médicos, mismos que se tomarán en consideración los resultados para ingresar a la Empresa.</p> <p>Se emitirá el certificado de exámenes médicos y físicos de aptitud al cargo y será entregado a RRHH, para el ingreso y firma del contrato</p>	<p>Los seleccionados tienen la obligación de realizarse los exámenes médicos, emitiendo tras la revisión de exámenes médicos y físicos el certificado de aptitud al cargo que se entregará a RRHH como parte de la documentación requiera previo al ingreso y la firma del contrato.</p>
Incorporación	<p>Una vez terminado el proceso de selección de una persona, se efectuará una comunicación a todo el personal</p>	<p>Recursos Humanos será responsable de coordinar el ingreso del nuevo personal a la empresa.</p>

mediante el correo electrónico y
carteleras de la empresa.

Al momento del ingreso, el postulante
deberá entregar a Recursos Humanos
todos los requisitos necesarios para su
incorporación.

Fuente: Políticas de selección de Pasteurizadora Quito, 2019.

Considerando el cuadro comparativo de la empresa entre 2019-2021, se exigen requisitos a los candidatos para un puesto de trabajo, que abarcan desde el ámbito legal hasta el psicológico.

Estos requisitos son necesarios para establecer un criterio de selección adecuado, pero no son suficientes para garantizar el valor agregado de cada empleado. Por eso, es importante que la empresa realice una evaluación continua del desempeño laboral de sus trabajadores, empezando por el periodo de prueba, que es la etapa inicial en la que se puede apreciar la adaptación, el rendimiento y la actitud de cada uno.

Para mejorar el desempeño de la empresa, es fundamental que se realice una evaluación continua del personal, que esté vinculada con las capacitaciones necesarias y obligatorias, de esta manera, se podrá incentivar a los trabajadores a alcanzar las metas y logros establecidos por la empresa, y a mantenerse actualizados en los conocimientos y habilidades requeridos para su labor, con ello, se logrará una mayor eficiencia y eficacia en las tareas asignadas, y se contribuirá al desarrollo de la industria.

Para López (2017) y Vallejos (2016) concuerdan que el éxito es lograr que una empresa cuente con colaboradores y gente comprometida con su puesto de trabajo; líderes altamente motivados, capaces de irradiar proactividad en cada ambiente, profesionales de alto nivel ya que los factores de éxito de la empresa es el compromiso con la empresa ya que de esta manera se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos de la empresa, logrando así que los trabajadores respondan eficientemente a las exigencias del mundo actual.

Para ello (Rodríguez J. , 2019) menciona que la importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: un caso de éxito

debido a que se describen las actividades que se llevan a cabo para concluir con éxito el modelo de gestión e incorporación del personal de la empresa.

Sin embargo para (Espinosa & Tigse, 2016) desacuerdan ya que para ellos tener un Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias ayude en los procesos de selección de personal y que las tareas se desarrollen de manera óptima y oportuna que concuerda con Casado (2003) ya que el asevera que es una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados y que el proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

La gestión eficaz del capital humano es clave para el éxito de cualquier organización, el capital humano se refiere al valor económico de las habilidades profesionales de una persona y al factor de producción del trabajo, que son las horas que dedican las personas a la producción de bienes o servicios.

Para mejorar el desempeño laboral y la selección de personal, es necesario invertir en el desarrollo del capital humano, mediante la educación, la experiencia y las habilidades de los empleados, así se puede lograr una mayor satisfacción de los clientes, un mejor servicio y una reducción de los costos por malos manejos, siendo la vida de una empresa y el pilar fundamental para su crecimiento económico.

4.3. El nivel de desempeño laboral del personal contratado en el 2021 en Pasteurizadora Quito. S.A. planta Tulcán.

Competencias

Se conocer los años de experiencia que posee el personal es fundamental con el fin de buscar el beneficio de la industria, así menciona Chiavenato (2009) que "la selección se basa en la búsqueda de candidatos, de quienes estén apropiados para puestos disponibles en la empresa y con capacidades requeridas" (pág. 76).

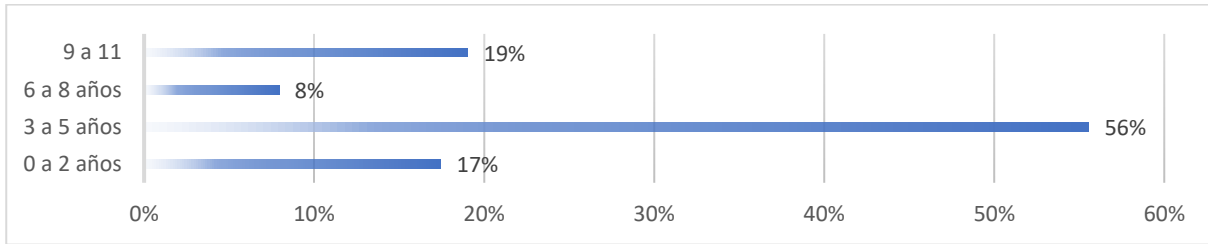


Figura 5. El tiempo que los trabajadores se vienen desempeñando en su área.

En la Pasteurizadora Quito los resultados obtenidos reflejan que sus colaboradores tienen experiencia en el área que se han ido desempeñando, por lo que se refiere que la empresa hace contratos con personal con experiencia ya que hay 35 personas que tienen conocimientos por más de tres años, resultando de manera beneficiosa para la empresa por el alto conocimiento en las actividades a realizar a cada cargo.

Formación académica

En la formación académica para (Rodríguez J. , 2007) "Las Competencias técnicas o académicas son requeridas para desempeñar actividades que forman parte de una función laboral, según estándares, requerimientos y funciones determinadas por la compañía" (pág. 38).

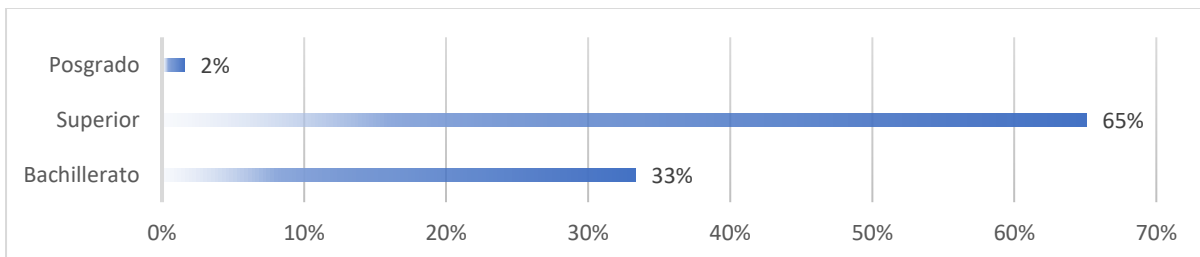


Figura 6. Formación académica de los trabajadores.

Se observa que la mayor cantidad de personal en la industria han obtenido estudios superiores donde se ha manifestado que su desarrollo en empresa es beneficioso por sus conocimientos académicos obtenidos, pero, igual que hay muchos candidatos con bachillerato, han adquirido experiencia por otros trabajos o capacitaciones recibidos.

Por otra parte, es fundamental capacitar el talento humano a través del tiempo para obtener más conocimientos y poder desenvolverse en su área laboral, Según

(Chiavenato, 2007) "la capacitación es un método de formación efectuado por el departamento de RRHH de las empresas, con objetivo de alcanzar un personal lo más eficientemente posible" (pág. 65).

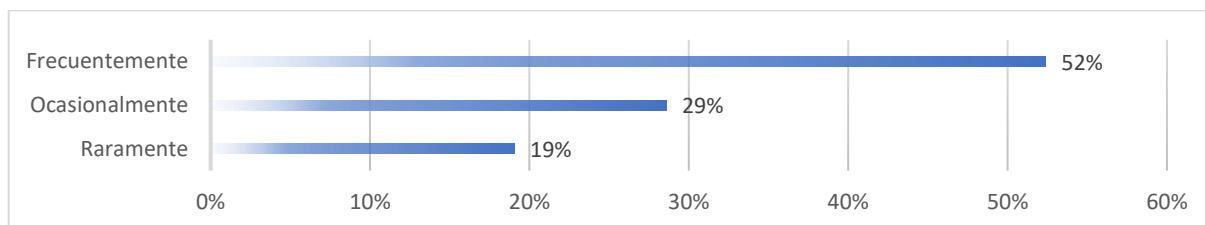


Figura 7. Capacitaciones recibidas por parte de los trabajadores.

En pasteurizadora Quito las capacitaciones recibidas por los trabajadores en cuanto a su especialización o área reflejan que la mayoría de los colaboradores de la empresa han obtenido conocimientos en los últimos años, lo que da a entender que su personal está altamente capacitado por lo que están en constante actualización de conocimientos.

Eficiencia

El desempeño laboral y la calidad de trabajo se mide a través de la ejecución y cumplimiento de sus tareas u obligaciones en sus áreas de trabajo, así lo afirma Chiavenato (2007) el desempeño laboral es la conducta del individuo con el fin de lograr objetivos propuestos, donde se califica la destreza individual de los colaboradores obteniendo resultados positivos, con el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones. (pág. 229)

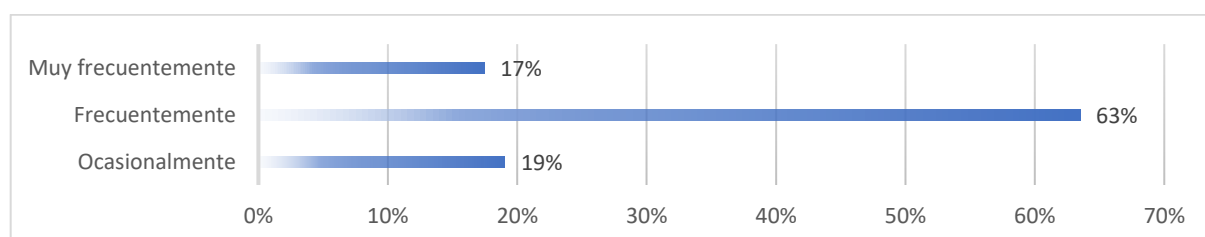


Figura 8. Satisfacción por el desempeño laboral.

El desempeño laboral de los empleados según resultados es satisfecho en las actividades que los colaboradores desempeñan, donde se ha medido la calidad y rendimiento que cada uno de ellos, de forma que para Quito es beneficioso por alcanzar sus objetivos y metas propuestas por la empresa.

Dificultad en ejecución de tareas

Al realizar las diferentes actividades es fundamental tomar en cuenta si los colaboradores tienen alguna dificultad al desarrollarla, ya que puede haber diferentes falencias en los productos terminados, así lo menciona Figueroa (2018) “es el rendimiento del trabajador en la ejecución de sus actividades del día a día y su relación directa con las exigencias técnicas y productivas, como también resultados que la industria requiere” (pág. 18).

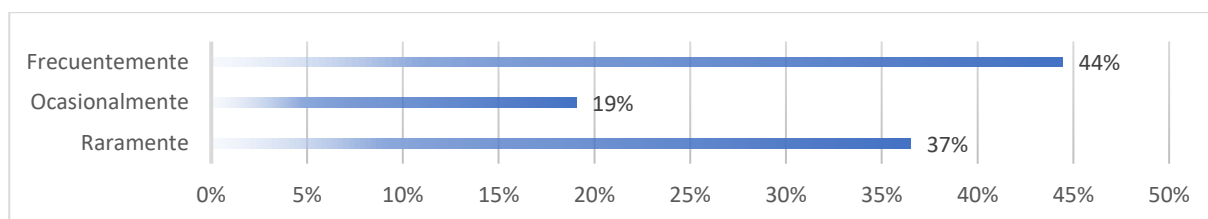


Figura 9. Dificultades que tienen los trabajadores en las tareas asignadas.

Las dificultades en las tareas que se les asigna a los colaboradores de acuerdo a los resultados obtenidos hace referencia que varias personas han tenido dificultades en el momento de desarrollar sus actividades, por ende, estas falencias pueden llegar a tener inconvenientes con los productos y servicios que brindan, por el cual puede llegar a afectar su desempeño laboral, sin embargo la mayor parte de los empleados no tiene inconvenientes con sus labores, esto permite que se identifique los problemas para más adelante no volver a cometer.

Cumplimiento y ejecución de tareas

Es fundamental el cumplimiento y la ejecución de tareas en una empresa para alcanzar las metas que se les propone a cada uno de los departamentos, así como también de los empleadores, como lo afirma Figueroa (2018) son conjunto de conductas que presenta el trabajador en el ambiente laboral para el cumplimiento de sus funciones, como también el mejoramiento de tareas y actividades que le son asignadas, con relación con objetivos deseados en la industria. (pág. 5)

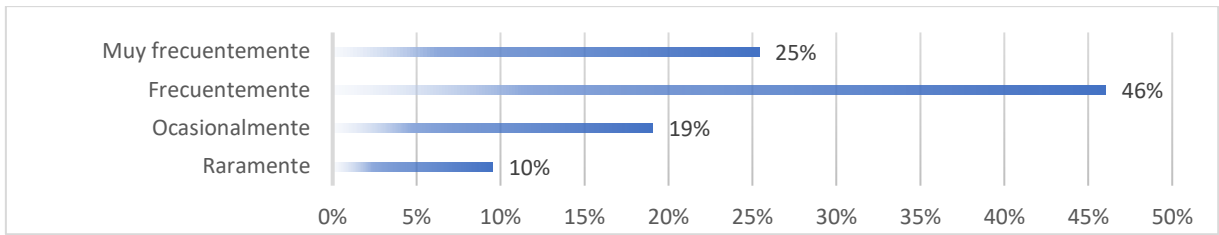


Figura 10. Cumplimiento de metas y tareas por parte de los trabajadores.

En Pasteurizadora Quito el cumplimiento de metas y tareas de los colaboradores es de un nivel alto, donde la mayor parte de los trabajadores de la empresa cumplen con las actividades laborales requeridas, de lo cual se considera que es fundamental para el alcance de objetivos de la organización, lo que permite que los directivos hagan reconocimiento y recompensas por su eficiencia y eficacia en su trabajo.

Uso de recursos

Medir el uso de recursos de los trabajadores hace referencia al compromiso y responsabilidad que ellos tienen con la empresa, así lo menciona Rojas & Vilchez (2018) "la eficiencia siendo uno de los criterios económico, que refleja la capacidad de producción en el máximo resultado con el mínimo de recursos, es decir es la optimización de recursos disponibles para lograr resultados requeridos" (pág. 15).

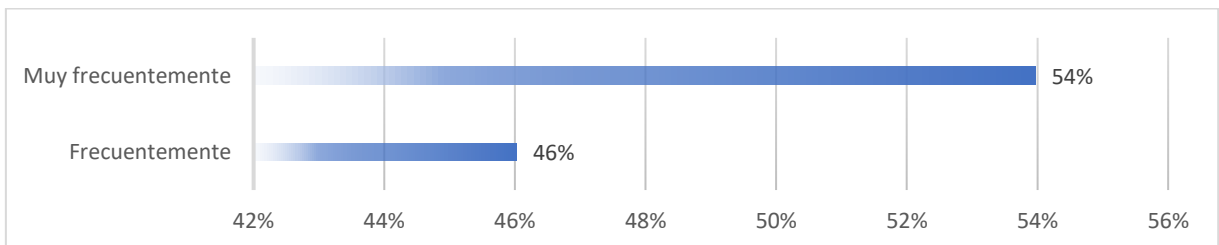


Figura 11. Uso adecuado de los recursos que brinda la empresa a los trabajadores.

En la empresa el uso adecuado de los recursos es fundamental, pues su éxito organizacional es comercializar sus productos lácteos elaborados por los diferentes colaboradores, por su prestación de servicios, donde los resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores tienen un alto nivel del uso apropiado de recursos, donde permite trabajar bien y beneficios en la productividad, pero hay una mínima cantidad de empleados que puede perjudicar en la productividad.

Comunicación

Es fundamental la comunicación entre el personal de una empresa, para tener un buen ambiente laboral, así lo menciona (Rodríguez J. , 2007) que pertenece a una de las competencias básicas con las habilidades en las áreas de lenguaje y comunicación, teniendo como resultado la solución de dificultades e interacción con otros, al igual que el desarrollo en el manejo de las tecnologías en el área laboral. (pág. 38).

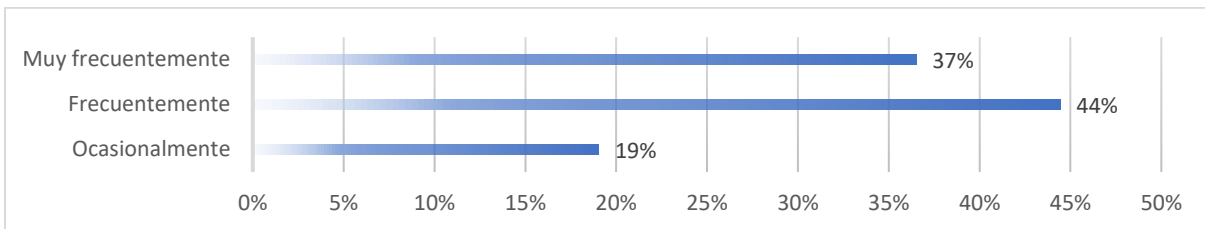


Figura 12. La comunicación entre el personal y diferentes departamentos.

Tomando en cuenta los resultados se determina que en su mayoría los funcionarios tienen una buena comunicación entre el personal y los diferentes departamentos, mientras que una parte mínima del personal afirma una comunicación ocasional, lo que sugiere que existe una dificultad en la fluidez de la información entre los funcionarios de la empresa, ya sea por falta de dotación tecnológica o por que exista cierto grado de empatía entre algunos miembros de la empresa.

Concentración en el trabajo

Para obtener una buena concentración en el área de trabajo es fundamental el ambiente en el que se está desempeñando y tener los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, como lo menciona (Rodríguez J. , 2007) la concentración es una de las competencias conductuales fundamentales en el ser humano que da como resultados los desempeños destacados en el mundo del trabajo, al igual que la innovación y algunos valores, como la responsabilidad y honestidad.

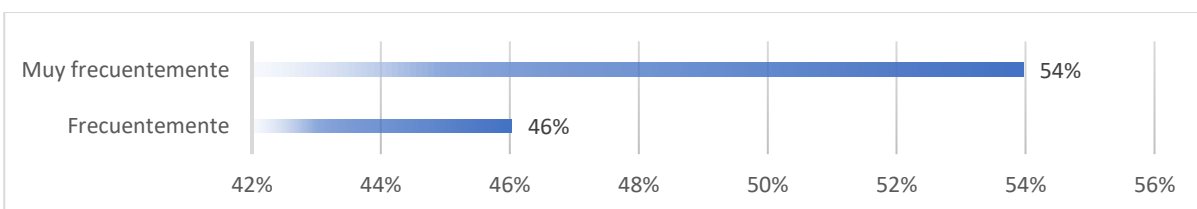


Figura 13. Concentración en las responsabilidades y deberes del trabajo.

Con respecto a la concentración en el trabajo se expresan resultados favorables, lo que indica que los trabajadores se encuentran en un buen clima laboral, provistos de los recursos necesarios que les posibilita concentrar toda su atención en las labores correspondientes.

Desempeño laboral

El desempeño de los colaboradores en el trabajo es fundamental en la empresa para el cumplimiento de su objetivo, tanto de cada área como de la institución en general, Así lo mencionan Rojas & Vilchez (2018) “Uno de los criterios fundamentales para el desempeño laboral es la eficiencia, ya que produce un resultado máximo con recursos mínimos y con ello se obtiene resultados deseados y se analiza el desempeño del personal de la empresa” (pág. 15).

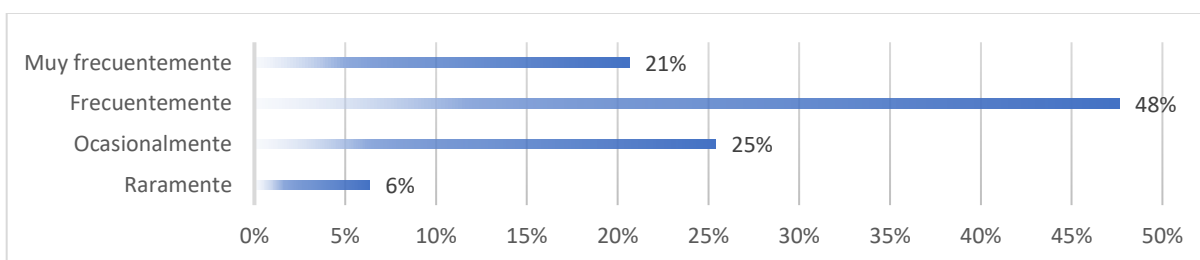


Figura 14. Mejoramiento de resultados en el desempeño de su trabajo.

Hay un grupo mayoritario de trabajadores comprometidos con mejorar sus labores, mientras que otro, representado por algunas personas que no están encaminados en el mejoramiento, por lo que se requiere la apropiación de los conocimientos en mejoramiento continuo mediante eventos que estimulen a los trabajadores a esforzarse para mejorar sus resultados.

Eficacia

En cuanto a cumplimiento de objetivos se realizan por medio de planes y programas que sustentan la rentabilidad de la empresa y están encaminados con los reglamentos de la misma, con la finalidad de obtener resultados eficaces, así lo plantean Estrada & Arias (2016) “La eficiencia es la relación que se obtiene entre el resultado y la correcta aplicación de recursos, tanto como gastos y medios utilizados para alcanzar objetivos institucionales” (pág. 43).

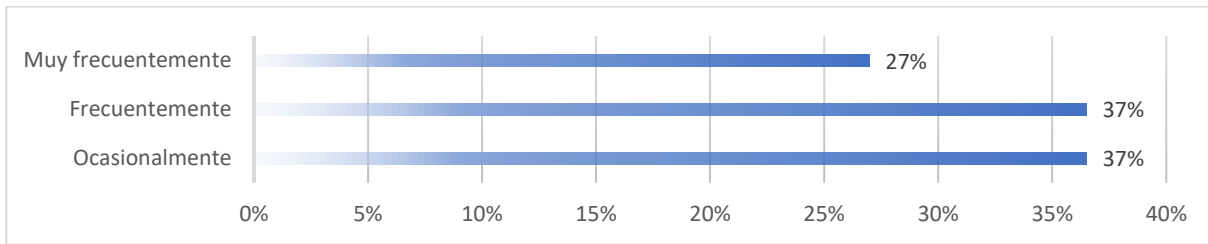


Figura 15. Cumplimiento de objetivos, programas y planes de la empresa.

Existe un sector mayoritario que cumple con los objetivos, programas y planes de la empresa, pero existe un grupo representado de empleados que ocasionalmente los cumple, lo que indica la carencia de un sentido de pertenencia con respecto a la empresa, por lo tanto, se evidencia la falta de capacitaciones e incentivos para orientar a los funcionarios de la empresa en dirección a la misión y visión de esta.

Seguridad laboral

Es fundamental las condiciones de las áreas laborales de las empresas para la obtención de objetivos claros y precisos, como lo menciona Céspedes & Martínez (2016) "el empresario debe adoptar por las medidas fundamentales y necesarias para cumplir con los derechos de los trabajadores en cuanto a la evaluación de riesgos y seguridad ocupacional, al tener las instalaciones adecuadas pueden realizar su trabajo con eficiencia" (pág. 24).

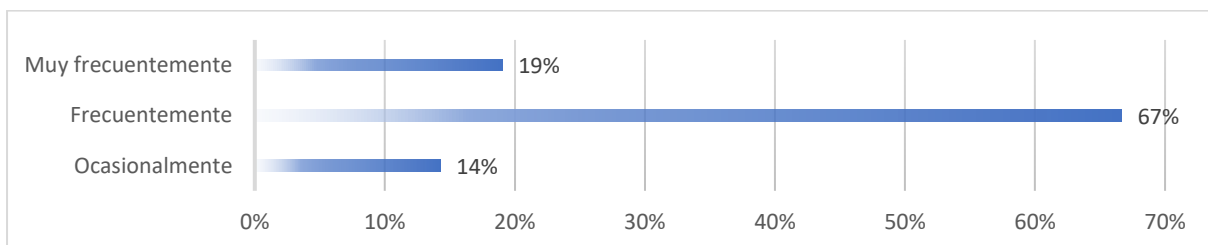


Figura 16. Las condiciones de seguridad del departamento o áreas de trabajo.

Con respecto a la dotación de los elementos de protección personal y medidas de contingencia frente a los riesgos laborales en su mayoría se sienten seguros en su área de trabajo, el mínimo porcentaje de los trabajadores se no se sienten totalmente seguros en sus actividades laborales, lo que evidencia la falta de dotación de elementos de protección o la implementación de programas en seguridad laboral.

Satisfacción laboral

Al elaborar las tareas asignadas se las realiza en relación con visión a los objetivos presentados, así argumenta (García, 2017) que "es el grado de cumplimiento de las

metas perseguidas por medio un plan empresarial, dependiendo de los medios aplicados para la obtención de objetivos" (pág. 3).

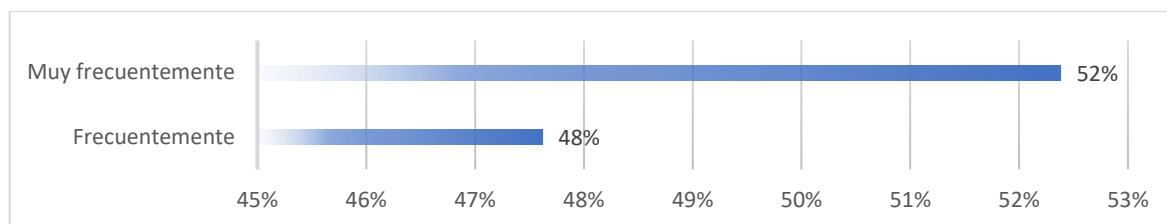


Figura 17. Recursos necesarios para realizar el trabajo asignado.

De los resultados se puede afirmar que existe una conformidad con los recursos de la empresa para que los trabajadores, con ello logran orientar a los objetivos propuestos de la empresa.

Objetivos alcanzados en la empresa

Para lograr objetivos de la empresa es fundamental analizar el personal y su nivel de desempeño, según (Robbins & Coulter, 2005) "la eficacia hace referencia de cómo hacer las actividades del trabajo adecuadas, para alcanzar objetivos de su organización" (pág. 30).

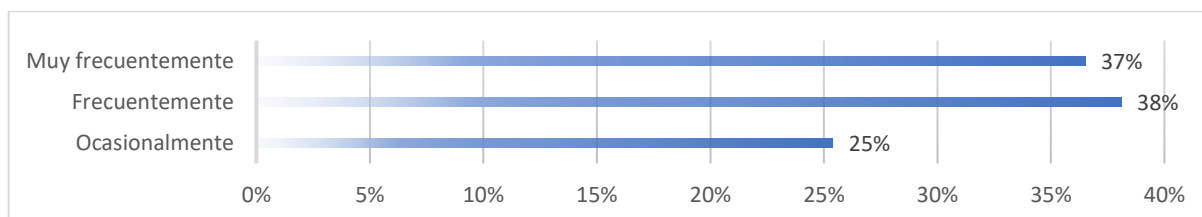


Figura 18. Los objetivos alcanzados y definidos de la empresa.

Los resultados determinan que en su mayoría los trabajadores desempeñan sus labores de manera eficiente, pero existe un mínimo que ocasionalmente logra los objetivos definidos por la empresa, lo que indica un sector representativo de la población con ciertas dificultades laborales, o falta de incentivos o falta de apropiación de los conocimientos en las capacitaciones e instrucciones impartidas por la empresa.

4.3.1. Desempeño laboral en Pasteurizadora Quito, planta Tulcán.

Un aspecto clave para el éxito de cualquier organización es la calidad del desempeño laboral de sus colaboradores, para medir este desempeño, se utilizan diferentes dimensiones que evalúan el grado de cumplimiento de los objetivos y las competencias requeridas para cada puesto, entre estas dimensiones, la eficiencia y

la eficacia son fundamentales, ya que reflejan la capacidad de los colaboradores para realizar sus actividades de forma óptima y con los recursos adecuados en el área de trabajo.

Donde (Espinosa & Tigse, 2016) mencionan que el género en una empresa productiva es muy influyente, por el cual las mujeres no tienen la misma oportunidad en el mercado laboral, ya sea por el esfuerzo físico o por el manejo de maquinaria pesada, así se analiza la influencia que tiene el sexo con la eficiencia en la industria, en la totalidad de población objeto de estudio, el 73% pertenece al sexo masculino, mientras que el 12.7 % representan al género femenino, teniendo en cuenta que es una empresa de producción láctea en la que se caracteriza por predominar el género masculino, principalmente en las áreas operativas de recepción, procesamiento y despacho, por lo tanto, los hombres tienen la mayor representación en la empresa desatacándose por su frecuencia en el alcance de sus objetivos.

Así mismo se analiza la eficacia que se obtuvo en relación de los constructos del sexo y eficacia donde del total de la población objeto de estudio, el 55.5% pertenece al grupo masculino, mientras que el 7.9 % representan al género femenino, debido a que la mayoría de trabajadores son hombres, la brecha continúa en estos resultados, con relación a la eficiencia se aprecia una disminución de la población en general, debido a que se origina una evolución laboral positiva hacia la eficacia muy frecuente con el (28.6%).

De igual modo se relaciona la edad con las diferentes dimensiones eficiencia y eficacia donde influye un papel importante en el desempeño laboral, así lo menciona (Blasco, 2016) que los jóvenes son más favorables para un reclutamiento de personal, ya que en una empresa productora son más activos, en cuanto a candidatos más maduros, eso no quiere decir que el personal adulto no cumple con objetivos propuestos.

Al analizar los 63 funcionarios encuestados se determina un nicho poblacional representativo correspondiente a las edades entre 22 y 37 años, que corresponde al 55.5 % del total de trabajadores en eficiencia, este grupo pertenece a un rango de entre los más jóvenes de la población estudiada que cumple con objetivos y metas

de la empresa de manera frecuente en el menor tiempo, en cuanto a la relación de la eficacia con la edad de todos los funcionarios encuestados se determina una población representativa correspondiente a 22 y 37 años, perteneciente al 52.4% del total de trabajadores, este resultado es similar al de la eficiencia, determinándose este grupo como las edades más productivas de la empresa.

En lo que respecta a relación de los departamentos y los constructos evaluados cada área de trabajo tienen metas que los jefes o gerentes los proponen, de los cuales deben cumplirse, así lo fundamenta (Rodríguez J. , 2019) que es de vital importancia evaluar y analizar el desempeño que tiene cada uno de los candidatos, al igual que cada departamento, donde se obtenga el nivel de trabajo que se está efectuando, como también las metas cumplidas, en cuanto a los funcionarios encuestados correspondiente a las diferentes dependencias de la empresa se concluye que el área que presenta una eficiencia frecuente en sus actividades es el área de calidad y control representados por un 60.3 % de la totalidad de los trabajadores, lo que indica que en esta área se encuentran los funcionarios con mejor desempeño laboral.

De igual manera, en los 63 funcionarios encuestados se concluye que el área con eficiencia frecuente en sus actividades es el área de calidad y control, representada por un 60.9 %. La operatividad de esta área se rige por el cumplimiento estricto de diferentes normatividades de procesos y calidad, por consiguiente, su personal tiene la apropiación del conocimiento necesario para ser un área representativa en la eficiencia y eficacia.

De igual modo se analiza el desempeño laboral con relación a las dos dimensiones calculadas donde los años de experiencia en el manejo de los diferentes puestos hace mucha relevancia, ya que poseen conocimiento de las funciones que se llevan a cabo en el área, así lo realizan de manera eficaz y eficiente (Figueroa, 2018).

Por ello, los resultados obtenidos en relación con la eficiencia se afirma que el 49 % corresponde a la experiencia laboral de 3–5 años, lo que determina que es el periodo más favorable para un buen desempeño en las diferentes áreas de la empresa, indica que los funcionarios pueden obtener los resultados esperados utilizando en sus procesos los recursos disponibles en el menor tiempo y con la mínima energía, en los intervalos superiores o inferiores se determinan resultados de menor valor, no representativos: 9–11 años: 19 %, 0–2 años: 17.5 %.

Los resultados en el desempeño de área son similares en cuanto a la eficiencia y eficacia, lo que indica que este grupo laboral con la experiencia de 3-5 años es un buen referente para determinar las competencias laborales en la selección del personal de la empresa.

Al igual que la formación académica y las variables estudiadas conlleva un papel importante en el desempeño laboral, ya que es una de las competencias que forman parte para la eficiencia y eficacia en el lugar de trabajo, donde desarrollan conocimientos, aptitudes, habilidades y experiencias, con ello obteniendo un beneficio para la industria (Rodríguez J. , 2007).

Con respecto a la eficiencia, los resultados obtenidos determinan que el 58.7 % tienen un nivel de estudio superior y el 25.4 % su formación académica en bachillerato, lo que indica que la formación académica influye en el desempeño laboral, en cuanto a la eficacia para los funcionarios objeto de estudio, el 36.5 % tiene educación superior y el 25.4 % su título de bachiller, los resultados indican que los trabajadores con educación superior y bachiller representan a un grupo considerable de trabajadores y refleja que la educación define la consecución de los objetivos en una empresa.

4.4. La influencia del proceso de selección al desempeño del personal en Pasteurizadora Quito. S.A.

El reclutamiento de personal en la Industria es un proceso clave basado en las políticas de la empresa, que se actualizan cada cinco años, entre 2019 y 2020 se utilizó un manual de reclutamiento y se actualizó en el 2021 para incorporar estrategias y técnicas administrativas, como el método embudo, que permiten mejorar el desempeño empresarial y laboral, donde el objetivo principal es seleccionar al personal adecuado que cumpla con el perfil que la empresa requiere para el bienestar de los trabajadores y de la industria, y se recurre a fuentes confiables de ofertas laborales. La Tabla 2 indica los detalles del proceso.

Basándose en lo citado por Chiavenato (2000) y Casado (2003) donde coinciden que el proceso de selección se basa en una serie de fases claramente definidas, así mismo con las políticas de reclutamiento y con el fin de que las empresas cumplan con sus

objetivos, de tal manera se pueda emplear a un solicitante idóneo, de acuerdo con el puesto de trabajo que solicita la industria.

Siguiendo por los requisitos para la adquisición del personal, donde todo interesado es receptado de acuerdo con su perfil, competencias y experiencias, para luego ser notificado por recursos humanos, tomando en cuenta los candidatos que se ajustan al cargo solicitado, continuando por las etapas del proceso donde se califican las entrevistas, pruebas y exámenes a cada postulante.

En el proceso de selección, se elabora un informe para cada candidato, con puntuación, calificación, observación y recomendación de recursos humanos para contratar al más apto para el puesto, es decir, que los candidatos evaluados superan el método de embudo y cumplen del 90 al 100 % de lo requerido, de los cuales pueden ser entre dos y cuatro personas. Finalmente, el postulante más idóneo se incorpora a la empresa, siguiendo un formato diseñado por la misma. Ver el Anexo 1.

Así mismo con fundamentos teóricos de McClelland (1973) donde menciona que las características como: aptitudes profesionales, habilidades, experiencia y conocimiento de cada candidato es fundamental para la selección de un puesto de trabajo, de tal forma que el postulante seleccionado posee variedad de competencias, siendo apto para los puestos que la empresa desea contratar, sustentándose por políticas y metodologías que en la industria se manejan.

Por lo que se hace comparación entre las dos variables y se define que el proceso de selección obteniendo una correlación positiva media de 0.60, sin embargo, se obtuvo la significancia de 0,640, con ello se acepta la hipótesis nula, cabe recalcar que existe la relación interna entre las dimensiones medias positivas en el proceso de selección y desempeño laboral 0.621 y 0,364 respectivamente, véase en la tabla 4.

De acuerdo con Chiavenato (2007) y (Rodríguez J. , 2007) mencionan que llevando a cabo una buena selección del personal influye al desempeño laboral, con el fin de lograr las metas propuestas de cada área como los objetivos de la Industria, por ello las dimensiones evaluadas están comprobadas de forma coherente con relación a los objetivos planteados, demostrando la dependencia que tienen los constructos de las variables.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- El proceso de selección de personal que fue aplicado en la Pasteurizadora Quito, indica que en el año 2019 y 2020 se aplicó un proceso de selección, caracterizado por ser muy general y con parámetros extensos, con una duración de cinco a seis semanas y sin tener prioridad a personal interno de la empresa, por otra parte, en el 2021, se aplica dos procesos de selección de los cuales uno permite abrir vacante a personal interno de la empresa con opción de cambio de cargo y otro para público externo, cumpliendo con las etapas de Identificación de necesidades, búsqueda de candidatos, preselección, evaluación, selección, decisión, inducción, mismo que es manejado por tres departamentos de la empresa y tiene una duración de tres semanas.
- El desempeño laboral de los años 2019 a 2020 son evaluación por medio de indicadores evaluados como: iniciativa, orientación al logro, trabajo en equipo y pensamiento analítico, con un el valor obtenido de 48%, lo que evidencia que el desempeño laboral tenía una satisfacción media según lo emitido por la empresa, en el año 2021 del análisis se obtiene el 53 % de un nivel satisfactorio con la mayor cantidad de personas evaluadas y analizadas, lo que indica que la empresa está mejorando el programa de selección para sus colaboradores, generando un nivel apropiado para el desempeño laboral respecto a los años anteriores.
- El proceso de selección del personal y el desempeño laboral tienen una correlación positiva media de 0.60, lo que indica que hay una relación directa moderada entre ambas variables: a mejor selección, mejor desempeño, y a peor selección, peor desempeño, sin embargo, la significancia de esta correlación es de 0.640, mayor al 0.05 establecido como criterio de aceptación, lo que significa que se debe aceptar la hipótesis nula, o sea, que el proceso de selección no influye en el desempeño laboral, además los datos más relevantes se obtuvo con la eficiencia en los departamento de calidad

con 42 de 63 empleados, es decir que este departamento tiene el mejor desempeño en la industria, ya que sigue las políticas de proceso y calidad con precisión, el personal de este departamento tiene el conocimiento necesario para ser eficiente y destacar en su área.

5.2. Recomendaciones.

- Mejorar el proceso de selección de personal en la Pasteurizadora Quito, establecer criterios claros y específicos para cada puesto, así como evaluar el desempeño y la satisfacción de los empleados, para garantizar una selección eficiente y transparente que beneficie tanto a la empresa como a los candidatos y aplicar técnicas innovadoras como la gamificación o el análisis de redes sociales para atraer y seleccionar al mejor talento humano.
- Para mejorar el desempeño laboral se recomienda establecer objetivos claros y medibles para cada colaborador, y hacer un seguimiento constante de su progreso y calidad, también se puede aplicar una evaluación 360 grados, en la que se tenga en cuenta la opinión de los superiores y los subordinados del colaborador, esto permitiría tener una visión más amplia y objetiva del rendimiento de cada persona y detectar las áreas de oportunidad para su desarrollo profesional.
- Se sugiere realizar un estudio más amplio que permita identificar las fortalezas y debilidades del proceso de selección actual, al igual que revisar los criterios de selección del personal y ajustarlos a las competencias requeridas para cada puesto, así como evaluar periódicamente el desempeño laboral y brindar retroalimentación y capacitación al personal.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, F. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. 8. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Blasco. (2016). Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Blasco, Ricardo, 28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317999003.pdf>
- Cancinos, A. (2016). *Selección de personal y desempeño laboral en Ingenio Azucarero de la Costa Sur*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Casado, J. (2003). *El valor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. Madrid.
- Céspedes, G., & Martínez, J. (2016). *Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n22/1870-4670-rlds-22-00001.pdf>
- Chiavenato. (2007). *Evaluación del desempeño humano*. México.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de personal*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Obtenido de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Espinosa, R., & Tigse, S. (2016). *Manual de reclutamiento, selección e inducción por competencias para el personal administrativo de la universidad Politécnica Salesiana sede Quito*. Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3748/1/UPS-QT03201.pdf>
- Estrada, S., & Arias, G. (2016). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*. SCIELO. Obtenido de <https://scholar.google.com/citations?user=D7oPy38AAAAJ>
- Figuerola, C. (2018). *FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UN GRUPO DE COLABORADORES ENTRE 20 Y 25 AÑOS DE EDAD QUE ASCIENDEN A UN RANGO DE JEFATURA POR PRIMERA VEZ EN SU CARRERA*. Guatemala. Obtenido

- de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- García, I. (2017). *Economía Simple*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Gilces, L. (2016). *La calidad de gestión por procesos y el desempeño de los trabajadores en la empresa La Fabril*. Quito. Obtenido de https://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/14854/1/65077_1.pdf
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jerez, G. (2017). *Proceso de selección del personal y su incidencia en las ventas en la empresa EQUIAGRO*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2935/1/697%20ING.pdf>
- López, F. (2017). *Diseño de una línea de servicios de reclutamiento y selección*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1898/1/T-ULVR-1704.pdf>
- Ludeña, A. (1973). *El modelo de gestión por competencias*. Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12692%2F24611%2FLude%25C3%25B1a_DAJ.pdf%3Fsequence%3D1&clen=5314730
- Meter, w. (2013 de 02 de 2020). *workmeter.com*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el->
- Nicomedes, E. (2018). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. CORE, 4. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F250080756.pdf&clen=187062&chunk=true>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
- Rodríguez, J. (2007). *Decisiones gerenciales efectivas*. México.
- Rodríguez, J. (2019). La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento. *ESPACIOS*, 13. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p18.pdf>
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús Lima*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ruiz, I. (2017). *Gestion de talento humano en la seleccion del personal administrativo*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/136/1/libro%20listo.pdf>
- Saba, E. (2016). *Efectividad de la selección por competencias*. Bucaramanga.
- Silva, D. C. (2016). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES. *Revista de Ciencias Sociales*, 11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Vallejos, L. (2016). *Gestion de talento humano*. Riobamba. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	MORALES LÓPEZ VANESA SHIRLEY	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401764691
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN	DOCENTE TUTOR:	MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE:	MSC. JEANETH LUCÍA BASTIDAS GUERRÓN		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del proceso de selección y desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en el período 2019-2021"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,17	Contextualizar el problema, definir entorno o la problemática el objetivo general
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,17	Ampliar
3	METODOLOGÍA	7,33	Preclar población y muestra
4	RESULTADOS	8,75	Realizar tablas dinámicas
5	DISCUSIÓN	7,33	Discutir con la base teórica
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,50	Acorde a los objetivos específicos
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,50	Mejorar el argumento y fluidez en la exposición
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,00	Revisar guía institucional

Obteniendo una nota de: **7,32** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 1 de junio de 2023**


MSC. JORGE ANÍBAL FUENTES ALEMÁN
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. ANA CRISTINA MORA LUCERO
DOCENTE TUTOR


MSC. JEANETH LUCÍA BASTIDAS GUERRÓN
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Morales López Vanesa Shirley				
DATE: 14 de junio de 2023				
TOPIC: "Análisis de los procesos de selección del personal y desempeño laboral de Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, en. el periodo .2019-2021"				
MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Morales López Vanesa Shirley

Fecha de recepción del abstract: 14 de junio de 2023

Fecha de entrega del informe: 14 de junio de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Cuadro de puntuaciones para la selección del personal en 2021.

PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN
90-100	Ideal para el cargo	Cumple el perfil	Contratar
80-89	Adecuado para el cargo	Ajustar brechas en el perfil	Contratar
71-79	Necesita Mejorar	Perfil por debajo de lo esperado. No contratar.	No contratar
-70	No Satisfactorio	No cumple los requisitos del cargo	No contratar

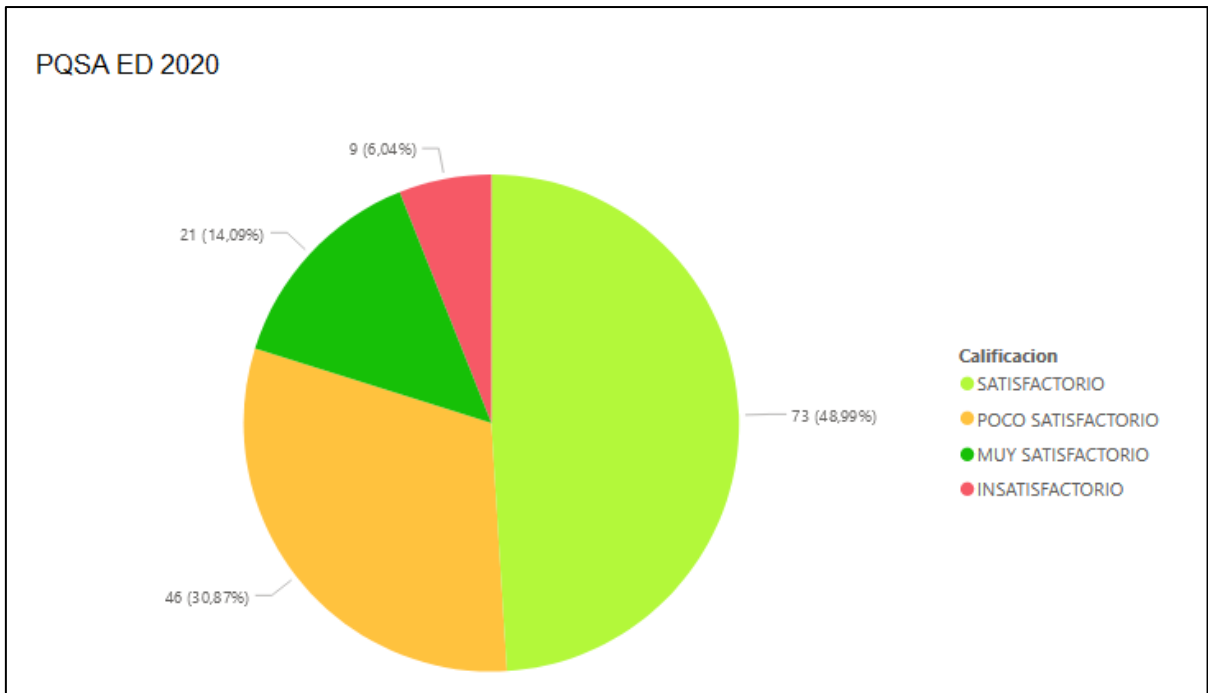
Nota: Cuadro de calificaciones para la contratación del personal idóneo, elaborado por Pasteurizadora Quito S.A.

Anexo 4. Gráfico del desempeño laboral del año 2019.



Nota: La gráfica de la evaluación del desempeño laboral en Pasteurizadora Quito planta Tulcán, otorgado por recursos humanos.

Anexo 5. Gráfico del desempeño laboral del año 2020 de Pasteurizadora Quito planta Tulcán.





Nota: La figura representa el nivel de satisfacción en el desempeño laboral en 2020 en Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán.

Anexo 6. Curva del desempeño laboral en el año 2021





Nota: El gráfico indica la curva de desempeño que se ha efectuado en el año 2021 en Pasteurizadora Quito planta Tulcán.

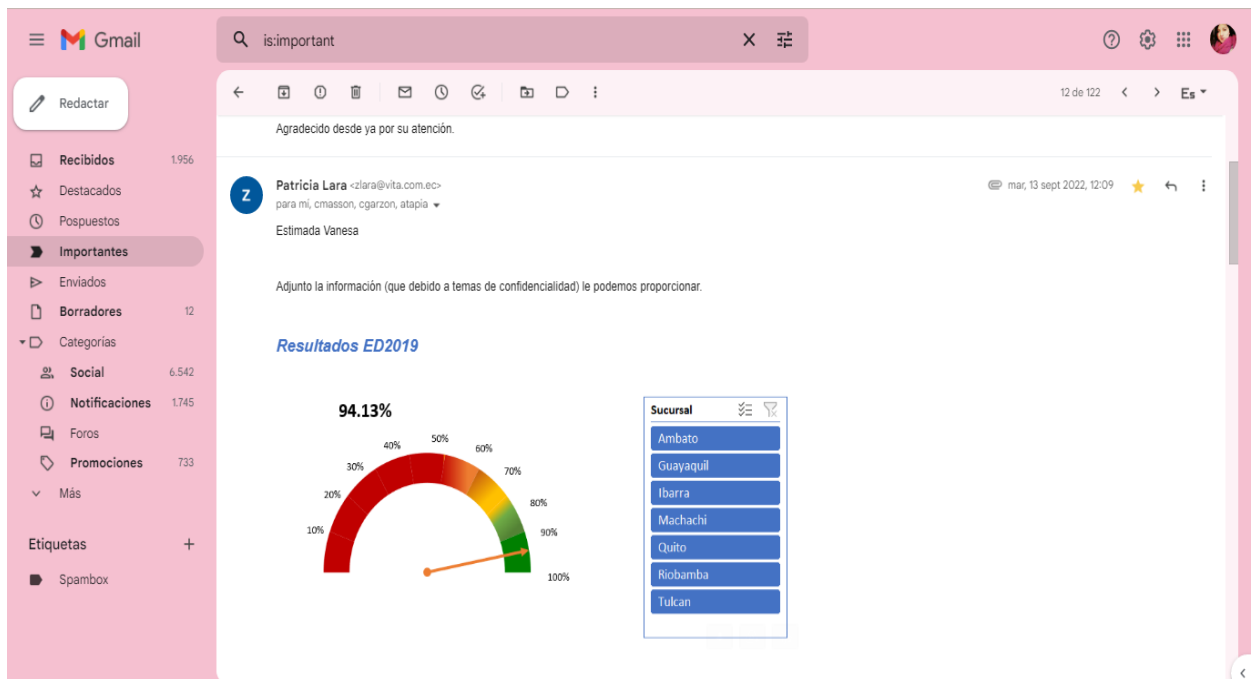
Anexo 7. Formulario aplicado a colaboradores de la Pasteurizadora

 Universidad Politécnica Estatal del Carchi		Empresas		Administración 		
Encuesta dirigida a trabajadores de la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán.						
<p>Objetivo: Identificar el desempeño laboral y su influencia en el proceso de selección del personal en la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, para determinar si el proceso de selección afecta en el desarrollo de la Industria, además la información recolectada es para fines académicos, lo cual es de mucha ayuda su colaboración.</p>						
Número de encuesta: ____						
DATOS GENERALES:						
Sexo: F () M ()						
Edad:						
Departamento/área/oficina en la que desempeña su actividad laboral:						
COMPETENCIAS						
1	Tiempo que se viene desempeñado en el área	9 a 11	6 a 8	3 a 5	0 a 2	
2	Su formación académica	Posgrado	Superior	Bachillerato		
Marque con una X la respuesta que crea conveniente, tomando en cuenta que 1 equivale a "Nunca", 2 "Raramente", 3 "Ocasionalmente", 4 "Frecuentemente", 5 "Muy Frecuentemente".		1	2	3	4	5
3	Realiza capacitación en base a su especialización					
EFICIENCIA						
4	Se siente satisfecho por su desempeño laboral					
5	Se le dificultan las tareas asignadas en el trabajo.					
6	Cumple con las metas y tareas en el trabajo					
7	Utiliza de manera adecuada los recursos (materiales, reactivos y/o equipos) de la empresa					
8	La comunicación entre el personal de mi departamento y las demás áreas de la empresa es buena.					
9	Mientras estoy en el trabajo, estoy 100% enfocado en mis responsabilidades y deberes laborales					
10	Ve más allá de los requisitos exigidos para obtener mejores resultados.					
EFICACIA						
11	Cumple los objetivos propuestos en los programas y planes de la empresa					
12	Las condiciones de trabajo de mi departamento/áreas son seguras.					
13	La empresa le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo.					
14	Están bien definidas las acciones precisas para alcanzar los objetivos.					

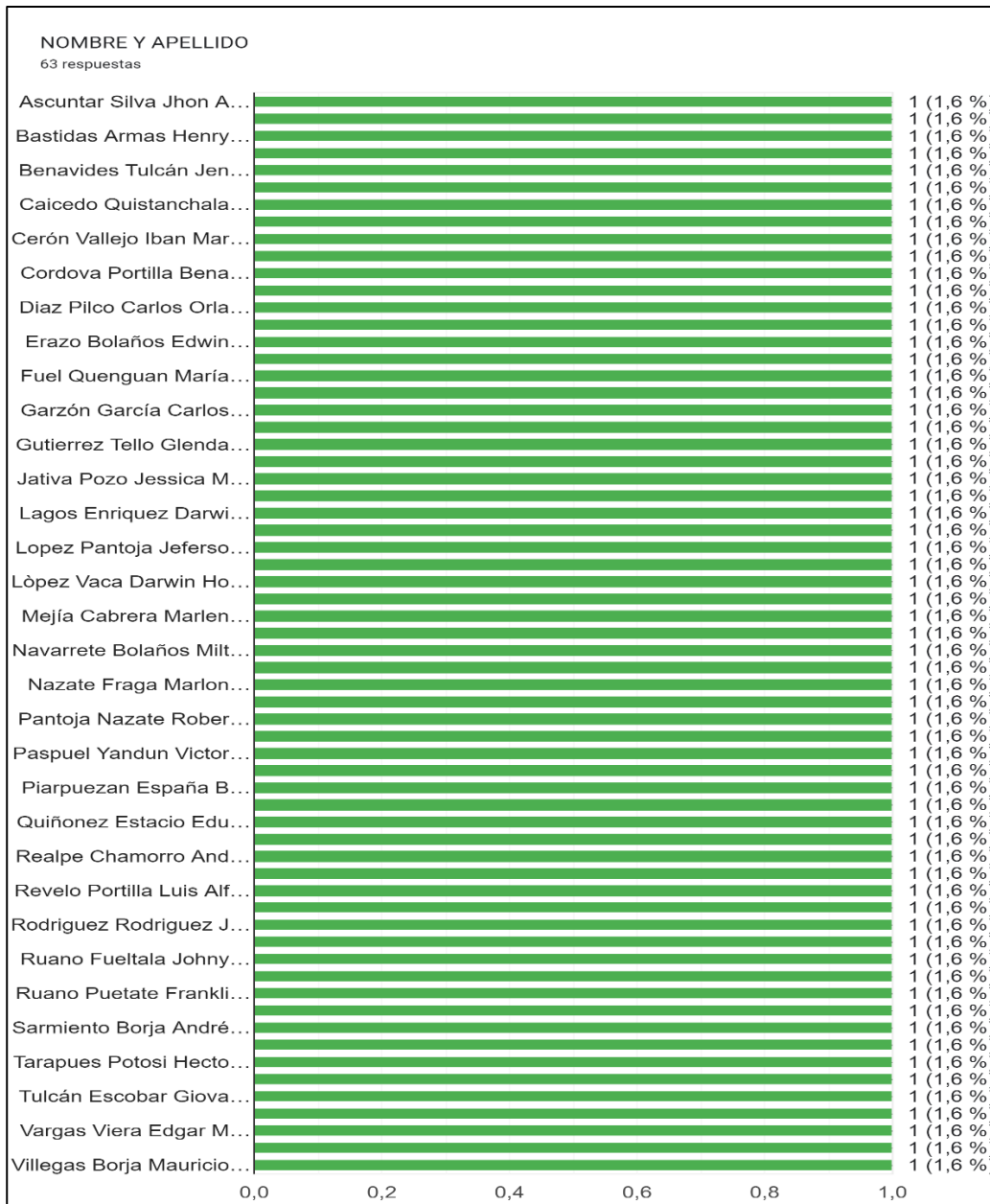
Anexo 8. Formulario aplicado a departamento de RRHH. De la Pasteurizadora

 Universidad Politécnica Estatal del Carchi Administración de Empresas 	
Entrevista dirigida a jefe del departamento de TH de la Pasteurizadora Quito S. A.	
<p>Objetivo: Identificar el desempeño laboral y su influencia en el proceso de selección del personal en la Pasteurizadora Quito S.A. planta Tulcán, para determinar si el proceso de selección afecta en el desarrollo de la Industria, además la información recolectada es para fines académicos, lo cual es de mucha ayuda su colaboración.</p>	
DATOS GENERALES:	
Nombre del entrevistado:	
Número de teléfono:	
Fecha:	
RECLUTAMIENTO	
1	¿Las políticas de reclutamiento del personal se han cambiado en los últimos años?
2	¿Por qué medio informativo se realiza la oferta laboral?
3	¿Cuáles son los principales objetivos del procedimiento de la selección del personal de la empresa?
4	¿Cómo se maneja los requerimientos para la adquisición de un nuevo personal?
REQUISITOS	
5	¿Cuáles son los requisitos fundamentales que se toman en cuenta en la preselección de candidatos?
6	¿Cuáles son las etapas que ejecutan en el proceso de selección?
SELECCIÓN	
7	¿Cuántos candidatos son calificados para la fase final?
8	¿Cuántos candidatos se han contratado en los últimos tres años 2019-2021?

Anexo 9. Evidencia de la información brindada por parte de la Pasteurizadora Quito.



Listado del personal encuestado en la empresa.



Anexo 10. Oficio 148 FCIIAEE enviado a Pasteurizadora Quito S.A.



Oficio N° UPEC-FCIIAEE-2022-148-Of
Tulcán, 21 de marzo de 2022

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Proyecto de Investigación - MORALES (AE)

Economista
Patricio Calderón
GERENTE GENERAL
PASTEURIZADORA QUITO S.A. - TULCÁN
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a la señorita MORALES LÓPEZ VANESA SHIRLEY portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401764691 estudiante de séptimo nivel de la carrera de Administración de Empresas; a realizar entrevistas y obtener información que le permita desarrollar el Proyecto de Investigación denominado "Análisis del proceso de selección y desempeño del personal en Pasteurizadora Quito S.A., planta Tulcán, en el periodo 2019 - 2021". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

JAIRO RICARDO
CHAVEZ ROSERO -
0400916482

MSc. Jairo Chávez

**DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

"Educamos para transformar el mundo"



Sandra P.
21/03/2022

(06) 2980837 - 2984435

Calle Antisana y Av. Universitaria

info@upec.edu.ec

www.upec.edu.ec