



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**ÁREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO:

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**

Tesis previa a la obtención del
título de Ingeniera Comercial

AUTORA:

Teresa de Jesús Palacios Peña

DIRECTORA DE TESIS:

Ing. Com. Carmen Cevallos Cueva, Mg

LOJA – ECUADOR

2015

Ing. Com. Carmen Elizabeth Cevallos Cueva, DOCENTE DEL ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA.

CERTIFICA:

Que, el presente trabajo de investigación titulado **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA”**, previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL**, de la aspirante Teresa de Jesús Palacios Peña, ha sido dirigido y revisado durante su ejecución, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, diciembre del 2015

Atentamente,


Ing. Com. Carmen Elizabeth Cevallos Cueva
DIRECTORA DE TESIS

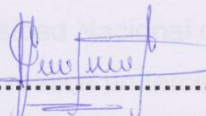
AUTORÍA

Yo, Teresa de Jesús Palacios Peña declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

AUTORA: Teresa de Jesús Palacios Peña

FIRMA.



CÉDULA: 1104496870

FECHA: Loja, 17 de diciembre de 2015

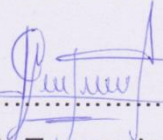
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo TERESA DE JESÚS PALACIOS PEÑA, declaro ser autora de la Tesis titulada: "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MASTER PC DE LA CIUDAD DE LOJA**" como requisito para optar al Grado de: **INGENIERA COMERCIAL**: autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 17 días del mes de diciembre del 2015 firma la autora:

FIRMA: 

AUTORA: Teresa de Jesús Palacios Peña

CÉDULA: 1104496870

DIRECCIÓN: Loja, Yahuarcoma Calles Ceiques entre Romerillos y Laureles

CORREO ELECTRÓNICO: tesspp@outlook.es

CELULAR 0990227060

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Ing. Carmen Cevallos Mg. Sc.

MIEMBROS DEL TRIBUNAL: Ing. Ney Alfredo Gallardo (Presidente)

Ing. Víctor Ríos Salinas (Vocal)

Ing. Mauricio León Pineda (Vocal)

AGRADECIMIENTO

Entre uno de los esfuerzos más importantes de nuestra vida, constituye la profesionalización, por ello expreso mi testimonio de gratitud, a la Universidad Nacional de Loja por haberme permitido superarme, a los Directivos del Área Jurídica Social y Administrativa, al personal docente de la Carrera de Administración de Empresas y de manera especial a la Ing. Carmen Elizabeth Cevallos Cueva en su calidad de DIRECTORA del presente trabajo de investigación, por haberme brindado sus valiosos conocimientos y compartir sus invaluables experiencias.

La autora

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de tesis, A mis Padres por sus sabios consejos, por todo su afán, apoyo e inspiración que fueron pilares fundamentales para la culminación de mi carrera profesional, A mis hermanos, por su ayuda y constante cooperación, A todas aquellas personas presentes que me ayudaron siempre de forma interesada y sin egoísmo para poder llegar al final de esta larga y hermosa carrera universitaria. Por ello y para ellos dedico este trabajo de tesis.

a, TÍTULO

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA
MASTER PC CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA”**

b. RESUMEN

El presente trabajo se fundamenta en la necesidad que atraviesan las empresas en cuanto a la administración del talento humano, especialmente en el personal que requiere para que su empresa surja y tenga prestigio en el mercado y para mantenerse en el mismo, es necesario que este recurso se encuentre preparado para lo que la tecnología exige diariamente y la empresa se enfrente a la competencia; por ello esta investigación está enfocada a la **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA MASTER PC CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA** y para ello se desarrolló los objetivos:

General

Diseñar un proceso de Reclutamiento, Selección, Inducción, Capacitación y Desarrollo del Personal para la Empresa MASTER PC CIA. LTDA.

Específicos

- ✓ Realizar el diagnóstico del proceso y desarrollo del talento humano en la empresa MASTER PC. LTDA,
- ✓ Diseñar un proceso de reclutamiento y selección para el personal en la empresa,
- ✓ Elaborar una propuesta de capacitación para el desarrollo del personal en la empresa,

En razón de ello se presenta el diagnóstico a través de las encuestas realizadas al personal operativo y administrativo de la empresa MASTER PC CIA. LTDA., datos que permitieron tomar en consideración para el reclutamiento de personas más idóneas para la gestión administrativa integral para lo cual es necesario establecer una orientación y

socialización de los futuros empleados en ese sentido, la empresa toma en consideración los más relevantes factores como: la legislación vigente, condiciones del mercado laboral, requerimientos institucionales, etc. Todos estos aspectos son situacionales o contingentes, y pueden influir en el servicio que se proporciona a los clientes facilitando o restringiendo los resultados de un proceso de selección que se inicia el reclutamiento.

A continuación se presenta la propuesta de un Manual de Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa MASTER PC CIA. LTDA, el mismo que contendrá un conjunto de procedimientos que buscan atraer candidatos potenciales, calificados, capaces y con actitud para ocupar un cargo que pueda cubrir las necesidades de la empresa, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del puesto de trabajo, por ello, es conveniente establecer un programa de Planificación de Personal para preveer necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización y comprometidos con la misma, y a la vez se pueda realizar una evaluación y selección y lograr su integración en la empresa, de tal manera que se establece como punto de partida las fases como: fuentes de abastecimiento del personal, políticas de reclutamiento de personal, proceso de reclutamiento, modelo de perfil ocupacional (administrativo), tarjeta de inventario de talento humano, selección de colaboradores, etapas del proceso de selección empresarial, formulario bases del concurso, modelo de contrato sujeto a modalidad MASTER PC CIA. LTDA, Así como el plan de capacitación para el área de ventas.

Se concluye diciendo que no existe en la empresa los procesos de reclutamiento y

selección de personal, menos aún planes de capacitación, para lo que se recomienda implementar la propuesta que se plantea en la presente investigación, la misma que servirá para el mejoramiento de la gestión en la empresa.

SUMMARY

This work is based on the need faced by companies regarding the management of human talent, especially in the personnel required for your company to emerge and have prestige in the market and to stay in it, it is necessary for this resource you are prepared for what technology requires daily and the company faces competition; why this research is focused on Human Resource Management PC MASTER IN THE COMPANY CIA. LTDA. CITY OF LOJA and the objectives it developed:

General

Design a process of recruitment, selection, orientation, training and staff development for the company MASTER PC CIA. LTDA.

Specific

- Assess the process and development of human resources in the company MASTER PC. LTDA,
- Develop a recruitment and selection process for staff in the company,
- Develop a training proposal for the development of personnel in the company,

Because of this diagnosis through surveys to operational and administrative staff of the company MASTER PC CIA presented. LTDA, which allowed data to consider recruiting more qualified persons for the integral administrative management for which it is necessary to establish an orientation and socialization of future employees in this regard, the company takes into account the relevant factors: the legislation, labor market conditions, institutional requirements, etc. All these aspects are situational or contingent,

and can affect the service provided to customers by facilitating or restricting the results of a selection process that recruitment starts.

Following the proposal of a Manual of Procedures Recruitment and Selection it is presented to enhance job performance in the PC MASTER CIA. LTDA, it will contain a set of procedures that seek to attract potential candidates, qualified, capable and attitude to a position that can meet the needs of the company, according to the requirements and specifications of the job, therefore, there should be a Personal Planning program to foresee future needs, search for candidates who are attracted by the organization and committed to it, yet it can make an evaluation and selection and their integration into the company, such manner provided as a starting point phases as sourcing staff recruitment policy, recruitment process, model occupational profile (administrative) card stock of human talent, selection of partners, stages Enterprise selection, form contest rules, standard contract subject to PC MASTER CIA. LTDA, as well as the training plan for the sales area.

It concludes that there is in the company's recruitment and selection of personnel, let alone training plans, for which it is recommended to implement the proposal that arises in the present investigation, it will serve to improve management in the company.

c. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual globalizado, se establece que el manejo de las empresas debe ser altamente competitivo, por lo tanto es necesario manejar cada uno de los recursos organizacionales de una manera integral, para esto es necesario considerar al talento humano como un factor vital que genera eficiencia y calidad, a partir de un plan de reclutamiento y selección de personal que promueva el ingreso de personal altamente capacitado para que ellos desarrollen eficientemente sus destrezas y habilidades que sean capaces de construir un alto nivel de compromiso entre la empresa y ellos, lograr cumplir con los objetivos empresariales los mismos que conllevaran a un Desarrollo Organizacional óptimo.

La primera parte, está constituido por el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización, el análisis crítico que toma de referencia las causas y efectos, se determina el objetivo general y los objetivos específicos y finalmente se detalla la justificación de la investigación.

Seguidamente se presenta el marco teórico sustentado en la bibliografía del análisis del entorno, se encuentra la hipótesis de la investigación y se detallan las variables de estudio.

Luego se hace referencia a la metodología que se emplea en la investigación, especificando los tipos o niveles investigativos, se determina la población y la muestra, operacionalizando las variables de estudio y se establece las técnicas e instrumentos que se utilizaron en la recolección de información.

En otro acápite, se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las

encuestas y la verificación de la hipótesis que abaliza la correlación de las variables de estudio.

A continuación se encuentra la propuesta, la cual está conformada por el título, la justificación, los objetivos y modelo operativo.

Finalmente se procede a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

TALENTO HUMANO

DEFINICIÓN DEL TALENTO HUMANO

Es el conjunto de cualidades, dones y características que posee cada persona los cuales las hacen diferentes, por tal motivo en la actualidad se puede decir que el talento humano es primordial y de carácter esencial en cada una de las organizaciones.

El talento individual es el conjunto de capacidades, compromisos y acciones de cada persona en la ejecución de determinada actividad. (Alles, 2008. Pág. 33).

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Gestión del Talento Humano es un área muy sensible que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, 2002, p.6).

La Gestión del Talento Humano considera a las personas:

- ✓ Como seres humanos: Porque están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí. Tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de organización.

- ✓ Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales. Son los elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

- ✓ Como socios de la organización: Porque son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos, financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones, así como la autonomía de las personas. Que no son pasivas ni inertes. Las personas son socias activas de la organización y no meros sujetos pasivos. (Eslava, 2011. pág. 56).

ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Concepto.

Es la especialidad mediante la cual se ejercita el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las de su organización

Objetivos de la Administración del Personal

Los objetivos fundamentales de la administración del personal son cuatro: sociales, corporativos, funcionales y personales.

- **Los objetivos sociales:** Tratar al personal bajo ciertos principios éticos y socialmente responsables es decir no usar políticas discriminatorias por razones de sexo, raza, religión, grupo cultural u otros.
- **Los objetivos corporativos:** Reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo es solo un instrumento para que la organización alcance sus objetivos y metas.
- **Los objetivos funcionales:** Mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado para las necesidades de la organización.
- **Los objetivos personales:** La administración de personal es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida que son compatibles y coincidan con los de la organización. (Avaro, 2006. pág. 68).

TÉCNICAS DE ADMISIÓN Y EMPLEO

RECLUTAMIENTO

Corresponde al proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del Mercado de Recursos Humanos (MRH) para abastecer su proceso selectivo. El reclutamiento

funciona como un proceso de comunicación de doble vía, en el que la organización divulga las oportunidades de trabajo y/o empleo en el Ministerio de Relaciones Laborales, al tiempo que atrae a los candidatos para el proceso selectivo. (Chiavenato, 2002. Pág. 90).

Los tipos o fuentes de reclutamiento son:

Reclutamiento Interno

Cuando se aplica a los candidatos que trabajan dentro de la organización, es decir, a los empleados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas. (Chiavenato, 2002. Pág. 95).

El reclutamiento interno se basa en datos como:

- ⊗ Resultados de evaluación de desempeño.
- ⊗ Análisis y descripción del cargo actual y del futuro.
- ⊗ Planes de carrera
- ⊗ Condiciones de ascenso del candidato.

Medios de Reclutamiento Interno

- **Carteles o Anuncios:** Es rápido y económico, se ubican dentro de las estafetas de la empresa

- ▶ **Pizarrón:** Se anota la información.

- ▶ **Verbalmente:** Va desde el gerente de este puesto hacia el personal de la empresa

- ▶ **Boletín Interno:** Es una hoja volante, que se reporta a lo interno de la empresa.

- ▶ **Correos Internos:** Personales, mail, por medio de la tecnología.

Reclutamiento Externo:

Esta técnica se enfoca en un gran despliegue de candidatos dispersos en el mercado de recursos humanos.

El reclutamiento externo utiliza diversas técnicas para influir en los candidatos y motivarlos, pues se trata de escoger candidato más deseado donde quiera que se encuentre y atraerlo a la organización. (Chiavenato, 2002. Pág. 96).

Técnicas De Reclutamiento Externo

Las principales técnicas de reclutamiento externo utilizadas por las organizaciones son las siguientes:

Avisos en periódicos o revistas especializadas: Gerentes, supervisores y empleados de oficina pueden reclutarse a través de periódicos locales o regionales. Para reclutamiento de personal operativo, lo más indicado es utilizar periódicos de alta circulación. La

redacción del aviso es muy importante, éste debe tener cuatro características básicas: llamar la atención, desarrollar el interés, crear el deseo mediante el aumento del interés y la acción.

- ▶ **Agencias de reclutamiento:** Pueden servir de intermediarias para llevar a cabo el reclutamiento. Existen dos tipos de agencias de reclutamiento: Agencia operada por el gobierno y municipio y Agencias particulares o privadas de reclutamiento.
- ▶ **Contactos con escuelas, universidades y asociaciones gremiales:** A través de ésta técnica podemos conseguir personal joven, con moderadas pretensiones salariales, teóricamente capacitados. Y con asociaciones gremiales y sindicatos para requerir personal técnico como son mecánicos, electricistas, carpinteros.
- ▶ **Carteles o avisos en sitios visibles:** Es de bajo costo, razonable rendimiento y rapidez, indicado para cargos sencillos como obreros y empleados de oficina; se fija en sitios de movimiento de personas.
- ▶ **Presentación de candidatos y recomendación de empleados:** Es de bajo costo, alto rendimiento y efecto relativamente rápido, la información sobre la vacante llega a través del empleado.
- ▶ **Consulta en los archivos de candidatos:** Se realiza de acuerdo con las calificaciones más importantes por área de archivo del cargo y se basa en el currículum vitae o en los documentos de la propuesta de empleo.

- ▶ **Base de datos de candidatos:** A los candidatos que no fueron aceptados en un proceso de admisión anterior, las organizaciones los introducen en una base de datos donde se archivan las hojas de vida para utilizarlos en reclutamientos posteriores.

- ▶ **Reclutamiento virtual:** Actualmente existen páginas web especializadas en reclutamiento en línea, mediante las cuales se puede publicar una vacante y en respuesta se recibe hojas de vida de los candidatos interesados. (Chiavenato, 2002. Pág. 98).

SELECCIÓN DEL PERSONAL

Las técnicas de selección permiten rastrear las características personales del candidato a través de muestras de su comportamiento. Una buena técnica de selección debe ser rápida y confiable. Además debe ser el mecanismo de predicción del buen desempeño futuro del candidato en el cargo. (Chiavenato, 2002, p. 118).

Las técnicas que se puede utilizar para la selección de personas son:

- ▶ **Hoja de Solicitud:** La hoja de solicitud es un formato impreso a través del cual un candidato proporciona información personal a una empresa, con el propósito de que sea considerado en el proceso selectivo establecido y para que la organización cuente con una fuente objetiva que permita tomar una decisión acertada con respecto a eliminar o aceptar al aspirante.

► **Entrevista de Selección:** Es una comunicación formalizada de interacción por medio del lenguaje, generalmente entre dos personas (entrevistado y entrevistador), donde se produce un intercambio de información a través de preguntas, demostraciones, simulaciones o cualquier técnica que permita categorizar y evaluar la idoneidad de un candidato para un puesto de trabajo. Las entrevistas de selección pueden ser dirigidas y abiertas.

✚ **Entrevistas Dirigidas.** El entrevistador/a dirige la conversación basándose en un guion de preguntas. Semejante a un interrogatorio. El entrevistado debe contestar concretamente a cada cuestión y de esta manera se determinará si el candidato es el idóneo para ocupar el puesto vacante.

✚ **Entrevistas Abiertas o Libres.** El entrevistador/a hace pocas preguntas y muy generales. Se necesita mucha fluidez verbal, organizar mentalmente los temas y las respuestas, no caer en contradicciones, a pesar de la cordialidad que se desprende en la misma, se debe tener presente que sigue siendo una entrevista.

► **Pruebas de conocimiento o de capacidad:** tienen como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio.

Según la manera como las pruebas se aplique, pueden ser:

✚ **Orales:** preguntas y respuestas verbales;

- ✚ *Escritas:* preguntas y respuestas escritas.

- ✚ *En cuanto al área de conocimientos, las pruebas pueden ser:* generales (cuando tienen que ver con nociones de cultura o conocimientos generales), y específicos (cuando indagan conocimientos técnicos directamente relacionados con el cargo en referencia).

- ✚ *En cuanto a la manera como se elaboran:* Tradicionales (disertativo, expositivo); Objetivas (mediante pruebas objetivas) o Mixtas.

- ***Pruebas Psicométricas:*** Se basan en el análisis de muestras del comportamiento humano, sometiéndose a examen bajo condiciones normales, verificando la aptitud, para intentar generalizar y pronosticar como se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo. La prueba psicométrica es una medida objetiva y estandarizada de una muestra de comportamiento.

- ***Pruebas de personalidad:*** pretenden analizar los diversos rasgos determinados por el carácter (rasgos adquiridos) y por el temperamento (rasgos innatos).

- ***Técnicas de simulación:*** El aspirante es sometido a una situación de simulación de algún acontecimiento generalmente relacionado con el futuro papel que desempeñara en la empresa, suministrando una expectativa más realista acerca de su comportamiento futuro en el cargo. Entre estas técnicas tenemos:
 - ✚ ***Psicodrama:*** Es un método de diagnóstico como de tratamiento, pone al aspirante sobre un escenario, donde puede resolver sus problemas y mejorar

la comprensión de las situaciones y los puntos de vista de otras personas y de nuestra imagen o acción sobre ellas.

✚ **Dramatización:** También conocida como socio-drama o simulación, esta técnica consiste en reproducir una situación o problema real. Los participantes deberán representar varios papeles siguiendo instrucciones precisas en un determinado tiempo. La interacción entre los diferentes actores tiene como objetivo encontrar, sobre la marcha, una solución aceptada por las diferentes partes. (Chiavenato, 2002, pág. 120).

Pasos del Proceso de Selección

- **Estudios de las solicitudes de empleo y revisión de documentación presentada por los aspirantes:** El proceso de selección se inicia con el estudio de las solicitudes de empleo llenadas por los aspirantes y recabados en el proceso de reclutamiento. Se utiliza para obtener información importante acerca de los aspirantes al cargo.
- **Entrevista Inicial:** Una vez que hayan sido revisadas y estudiadas las solicitudes de empleo; se procederá a realizar una entrevista inicial la cual permitirá escoger al candidato que mejor se ajuste a las complejidades y requerimientos de capacidad y personalidad del cargo.
- **Las Pruebas:** Su objetivo es comprobar la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas, también se utilizan pruebas psicotécnicas para determinar vocaciones, inclinaciones, aspiraciones del líder, etc.

- **Examen Médico:** La finalidad de este paso es conocer si el aspirante reúne las condiciones físicas y de salud, requeridas para el buen desempeño del cargo. Es en esta fase donde la empresa le interesa conocer el estado de salud física y mental del aspirante, comprobar la agudeza de los sentidos, especialmente vista y oído.

Descubrir enfermedades contagiosas, investigar enfermedades profesionales, determinar enfermedades hereditarias, detectar indicios de alcoholismo o uso de drogas, prevención de enfermedades, para evitar indemnización por causas de riesgos profesionales, etc.

- **Entrevista Final:** Esta entrevista es realizada por los supervisores o jefes de unidad en donde existe la vacante y en ellas podrán saber si el aspirante reúne los requisitos del oficio que solamente ellos conocen, pues la decisión de rechazar o contratar la toman los ejecutivos de líneas con los supervisores.

CONTRATACIÓN

Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como la empresa. Cuando ya se aceptaron las partes es necesario integrar su expediente de trabajo. La contratación se llevará a cabo entre la organización y el trabajador. La duración del contrato será por tiempo indeterminado o determinado.

CLASES DE CONTRATOS

- **Contrato individual:** Es aquel en virtud del cual un sujeto se obliga a prestar a otro un trabajo personal subordinado, cualquiera que sea su forma de denominación mediante el pago de un salario.

- **Contrato colectivo:** Es un convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de patronos, con objeto de prestar un trabajo en uno o más establecimientos. (Chiavenato, 2002, pág. 160).
- **Contrato a prueba:** Es aquel en el cual las partes no se comprometen definitivamente la una con la otra, sino que deciden permanecer en libertad mientras analizan las conveniencias de lado y lado.

- Dura 90 días (3 meses)

El trabajador o empleado debe ser notificado con 8 o 15 días de anticipación rectificándole en el puesto o agradeciéndole sus servicios sino se hiciera esta pasaría directamente a seguir el contrato de trabajo.

(<http://www.nodo50.org/sindpitagoras/EL-CT.htm> 13)

- **Contrato de Trabajo**

Es una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, éste a prestar servicio personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquél a pagar por estos servicios una remuneración determinada. De esa forma el Código del Trabajo define lo que es el contrato que firmamos al incorporarnos a nuestra respectiva fuente laboral.

El Contrato de Trabajo debe quedar firmado por ambas partes a más tardar dentro de los primeros quince días de incorporado el trabajador. No siempre es así, muchas veces pasa un mes o dos y el contrato no se firma, lo cual podrá ser denunciado ante la Inspección del Trabajo.

NOMBRAMIENTO

Es la formalización legal que se le da a un empleado o trabajador cuando se ha comprobado su desempeño, habilidades, conocimientos en el puesto o cargo que se ha desempeñado con eficiencia y eficacia.

REMUNERACIONES

Se entiende por remuneración las contraprestaciones en dinero y las adicionales en especies evaluables en dinero que percibe el trabajador del empleador por causa del Contrato de Trabajo.

SISTEMA DE PAGOS AL PERSONAL

- **Elaboración de nóminas:** Es un documento interno al que obliga la ley del IESS y la del SRI, en esta nómina se anotan a todos los trabajadores de la empresa en forma progresiva, se registra su número de afiliación al IESS, N° de días trabajados, salario unificado, etc.
- **Registro y control de asistencia:** Se realizan para llevar un mejor control para el pago de sueldos y salarios al momento de elaboración de nóminas.
- **Percepciones ordinarias: Salarios.-** Retribución que debe pagar el patrón por sus servicios.
- **Pagos extraordinarios:** Los que recibe el trabajador como horas extras, incentivo por asistencia, pagos doble laboral en día festivo, prima dominical, etc.

- **Deducciones:** Las que se le descuentan al trabajador de su salario como IESS, pago por préstamos, seguros de vida, cuota sindical, inasistencia a cambio de un beneficio.
- **Seguridad Social (Cuotas al IESS):** Es la cuota de seguridad social pagada por los patrones para los trabajadores. El patrón está obligado a aportar los 12,15% distribuidos en 11,5 Patrono; 0,5 SECAP y 0,5 IECE del salario del trabajador anualmente.
- **Gastos de Previsión Social:** Aquí las prestaciones se destinan a jubilaciones, fallecimientos, invalidez, servicios médicos hospitalarios, subsidios por incapacidad, becas educacionales para los trabajadores o sus hijos, fondos de ahorro, guarderías infantiles, actividades culturales y deportivas y otras de naturaleza análoga.
- **Relativas a otras prestaciones (Pagos por préstamo, seguros de vida, etc.):**
 - a. **Pagos por préstamos:** Préstamos concedidos a los trabajadores. Cuando se trate de préstamos concedidos de manera general a los trabajadores sindicalizados, incluyendo a los de servicio, al estado y que se cumpla con los siguientes requisitos:
 - Gastos de previsión social.
 - Intereses no cobrados a préstamos a los trabajadores.
 - Requisitos para reducir fondos de ahorro.

- b. Seguro de vida:** Pago de aseguradoras.-Las cantidades que se paguen a las instituciones de seguros a los asegurados y por beneficiarios, cuando ocurre el riesgo amparado por las pólizas contratadas, así como por los que por dividendos, intereses o por la terminación del contrato del seguro o valor de rescate del mismo se entreguen a quien contrato el seguro o a sus beneficiarios en caso de fallecimiento del asegurado siempre que no se trate de seguros relacionados con bienes de activos fijos.
- c. Cuota sindical:** Pagos de las cuotas sindicales ordinarias previstas en los estatutos de los sindicatos y asociaciones.
- d. Inasistencias:** Cuando el trabajador es impuntual se le castiga rebajándole un porcentaje a su salario por concepto de faltas.
- e. Percepciones extraordinarias:** Las que recibe el trabajador diferente al salario, por ejemplo: utilidades al finalizar el ejercicio, incentivos y bonos de productividad, etc. (Chiavenato, 2002, pág. 186).

INDUCCIÓN

Es un proceso que incluye una serie de etapas que se inicia al ser contratado un nuevo empleado en la organización. Debería ser planificado y su función es orientar y procurar la adaptación, lo más pronto posible, del reciente empleado a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus nuevas obligaciones.(<http://induccionrrhh.blogspot.com/> 16)

Objetivo

Es informar al respecto a todos los nuevos elementos, estableciendo planes y programas, con el objetivo de acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible al puesto, al jefe y a la organización en general.

Importancia

Es importante para el nuevo trabajador ya que al momento de incorporarse a una organización, este se va a encontrar inmerso en un medio de normas, políticas y costumbres extrañas para él. El desconocimiento de ello puede afectar en forma negativa a su eficiencia, así como a su satisfacción.

MANUAL DE BIENVENIDA

La magnitud y la formalidad de inducción están determinadas por el tipo de organizaciones de que se trate y por las actividades que realice, sin embargo la mayoría de los planes contienen información sobre la organización, políticas, condiciones de contratación, plan de beneficios para el empleado. Todo esto deberá estar contenido en el manual de bienvenida, entregado a cada nuevo trabajador.

- **Contenido del manual de bienvenida:**

- ✚ Historia de la organización.

- ✚ Sus objetivos.

- ✚ Horarios y días de pago.

 - ✚ Artículos que produce y servicios que presta Estructura de la organización.

 - ✚ Políticas del personal.

 - ✚ Prestaciones.

 - ✚ Ubicación de servicios.

 - ✚ Reglamento interno de trabajo.

 - ✚ Pequeño plano de las instalaciones.

 - ✚ Información general que pueda representar interés para el trabajador.
- (Chiavenato, 2002, pág. 196).

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

Es un instrumento de origen jurídico que constituye una gran ayuda para el departamento de administración de recursos humanos, puesto que tiene las disposiciones que obligan tanto a los trabajadores como a los patrones y tienden a normar el desarrollo de los trabajadores dentro de la organización.

- **Contenido del reglamento interno de trabajo:**

- ✚ Horas de entrada y salida.

- ✚ Lugar y momento que deberá comenzar y terminar la jornada.
- ✚ Días y horas para hacer limpieza a máquinas y equipo de trabajo.
- ✚ Días y lugares de pago.
- ✚ Normas para el uso de asientos.
- ✚ Normas para prevenir riesgos de trabajo.
- ✚ Labores insalubres y peligrosas que no deberán desempeñar mujeres ni menores de edad.
- ✚ Tiempo y forma en que deberán someterse a exámenes médicos previos y periódicos.
- ✚ Permisos y licencias.
- ✚ Disposiciones disciplinarias y procedimientos. (Chiavenato, 2002, pág. 190).

CAPACITACIÓN

La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo, en tanto que el propósito de la educación es preparar a la persona para el ambiente dentro o fuera de su trabajo.

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad, pues mediante ello se adquieren conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales

La buena capacitación puede traer beneficios a las organizaciones, tales como mejorar su imagen y su relación con los empleados; aumentar la productividad y calidad del producto; contraer beneficios, como el aumento en la satisfacción del empleo y el desarrollo de sentido de progreso

Los administradores deben tener en cuenta la importancia de la capacitación para la actualización del personal, con el objetivo de reforzar las habilidades que tienen los trabajadores y ponerlos al día en los avances de su campo. (SILECIO, Alfonso. "CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL", México).

TIPOS DE CAPACITACIÓN

▣ ***Capacitación Informal:*** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

▣ ***Capacitación Formal.*** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

PROCESO DE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Es un proceso continuo; el mismo que está constituido de los siguientes pasos:

- Ⓢ ***Planificar funciones de capacitación:*** debe contactarse con una guía de capacitación como se va a hacer la capacitación y tomando en cuenta el presente, pasado o futuro.

- Ⓢ ***Determinación de necesidades de capacitación:*** Se refiere a identificar qué es lo que se necesita en un puesto de trabajo para capacitarlo o

- Ⓢ ***Elaborar Programas de Capacitación:*** Hay que tomar en cuenta lo siguiente:
 - Establecer metas

 - Definir objetivos

 - Confirmar participantes

 - Tener el grupo o quienes se va a capacitar

 - Establecer fechas, horarios, duración

 - Recursos necesarios para organizar el plan.

 - Elaborar un presupuesto

 - Material adecuado

 - Personal capacitado para que dicte el curso, seminario, taller, etc.

- Ⓢ ***Ejecución del Plan de Capacitación:*** Se refiere a los conocimientos que el instructor va a impartir.

- ④ ***Evaluar un plan de Capacitación:*** Se refiere para ver si todos los participantes están satisfechos y han aprendido.

MÉTODOS PARA IMPARTIR CONOCIMIENTOS

- ✓ Formación en el lugar de trabajo
- ✓ Conferencias Técnicas Audiovisuales
- ✓ Instrucción Programada
- ✓ Instrucción Programada por Computadoras

ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA MASTER PC CIA. LTDA.

Reseña Histórica

Master PC.CIA. LTDA., es una empresa familiar que nació el 14 de marzo de 1999 siendo gran sueño de gente joven con un gran espíritu de emprendimiento, perseverancia y dedicación.

El objetivo planteado al iniciar las actividades siempre fue satisfacer las necesidades en cuanto a tecnología informática, específicamente servicios, computadoras y accesorios.

La idea de ser una empresa fue un cúmulo de paciencia y perseverancia, pues en épocas de dolarización y de crisis las opciones no eran justo crear empresa, sin embargo la fe en las capacidades y los beneficios que con ello se podía dar a otros fue más grande.

Sus fundadores Edison Macas y Eliana Lizaldes, quienes con mucho interés en convertir a esta empresa en la líder en la ciudad de Loja, emprendieron actividades mucho más competitivas, apoyándose con total consciencia y responsabilidad en la Calidad y Servicio, filosofías que han llevado a la empresa a constituirse en una empresa competitiva y fuerte en la ciudad de Loja.

En noviembre del 2004 la empresa radico sus actividades en las calles Azuay 12-57 y Bernardo Valdivieso en su primer local propio con una inversión de 40 mil dólares en donde se especializa mucho más en el beneficio al cliente implementando nuevas formas de comercialización de computadoras, servicio técnico, servicio de software, servicio de marketing.

La experiencia que se ha ido adquiriendo con el pasar de los años ha enseñado que la responsabilidad, la dedicación y el profesionalismo son la base para crecer y ser competitivos.

Para el año 2009 se implementó una nueva forma de expansión en la modalidad de concesión del modelo de negocios donde Master Pc permite su replicación de sucursales exitoso a familiares y amigos cercanos creando más de 8 tiendas de tecnología Master Pc en la región Sur del Ecuador.

Situación Legal

Legalmente está constituida como una empresa con personería jurídica en calidad de Compañía Limitada, con capacidad para importar, exportar y distribuir productos de primera necesidad en todo el Territorio Ecuatoriano.

El Registro único de Contribuyente RUC está identificado con el número 1191732525001.

Servicios de MASTER PC CIA.LTDA.

La empresa MASTER PC CIA.LTDA se dedica a la comercialización de:

- Venta de PCs, Mac, SmartPhones, y más
- Desarrollo de Sistemas a medida
- Diseño y Creación de Páginas Web
- Instalación y Configuración de Redes, Servidores
- Mantenimiento y reparación de Equipos
- Servicios Electrónicos
- Servicio de Garantías
- Servicio de Internet
- Capacitación

Nuestra Cultura y Filosofía

Buscamos que el cliente que entra a nuestros locales y tiendas sienta y perciba nuestros valores empresariales gracias a una cultura y filosofías que denoten la CALIDAD Y

SERVICIO, no solamente entregando productos buenos de calidad que satisfagan las necesidades del cliente sino también que el servicio y trato al cliente sea de calidad con nuestros procesos, la rapidez, profesionalismo con talento humano capacitado y comprometido.

Demostrar nuestra cultura empresarial, dará confianza y seguridad al cliente, al realizar sus inversiones y compras con nuestra compañía.

Misión y Visión de la Empresa

Misión

Satisfacer las necesidades del consumidor con la comercialización de productos y servicios tecnológicos innovadores y de calidad acompañados de garantía, respaldo técnico y excelente atención al cliente con personal comprometido con nuestros valores y estándares de calidad.

Visión

Ser una empresa con presencia a nivel nacional reconocida por su liderazgo, innovación y competitividad en la comercialización de soluciones tecnológicas.

Valores

Al ser una empresa familiar lleva muy arraigada las costumbres y tradiciones de unión familiar con valores de:

- Honestidad

- Respeto
- Responsabilidad
- Confianza
- Puntualidad
- Realización plena de las personas
- Disciplina
- Colaboración
- Compañerismo

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Materiales Utilizados en el desarrollo del trabajo

Equipo de oficina; Equipo de computación,

Materiales de Escritorio: Papel Bond, Esferográficos,

Modalidad de la Investigación

Para la realización del presente trabajo se empleó la modalidad de campo, ya que se realizó un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se produjeron los acontecimientos, es decir se acudió a la empresa. También se utilizó la investigación bibliográfica, para conocer y comparar los diferentes enfoques y teorías de diversos autores, sobre reclutamiento y selección de personal, y objetivos empresariales.

Tipo de Investigación

La Investigación Exploratoria.- permitió en la empresa examinar el problema que se presenta como es conocer las razones de la rotación del personal, reclutamiento y selección de personal.

La Descriptiva.- el estudio descriptivo buscó especificar las propiedades importantes del personal y el por qué su indecisión en tomar la vacante por parte del recurso humano, incide en el desarrollo organizacional y el rendimiento global de la empresa.

Finalmente la Correlacional o de Asociación de Variables.- por cuanto busca

relacionar las variables, es decir relacionar las causas y los efectos que se pueden producir dentro del fenómeno o problema planteado. La relación entre el reclutamiento y la selección del personal y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Población y Muestra.

Población

La población considerada para la presente investigación está comprendida por el personal que labora en MASTER PC CIA. LTDA.

Población
Tabla N° 01

<i>NRO.</i>	<i>EMPLEADO</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>
1	Acaro Jiménez Katty Marisol	Ventas
2	Acaro Jiménez Walter Rolando	Ayudante Bodega
3	Arévalo Luzuriaga José Gabriel	Garantías
4	Bravo Valarezo María Augusta	Ventas
5	Cabrera Ramón Rocío Narcisa	Aseo
6	Castro Bravo Jorge Augusto	Ventas
7	Contento Chamba Jenny Liliana	Ventas
8	Correa Mijas Bagner Miguel	Ventas
9	Chamba Jiménez Esteban Yomairo	Ventas
10	Escobar Céli Delia María	Ventas
11	Espinosa Morales Martha Eloísa	Ventas
12	Estrada Benítez María Doraliza	Ventas
13	Guzmán Peñaranda Esteban Raúl	Servicio Técnico
14	Jaramillo Campoverde Alex Rene	Ventas
15	Jiménez Eras Luis Efrén	Garantías
16	Lizaldes Espinosa Eliana Mariana	Ventas
17	Macas Yaguana Marianela Del Carmen	Ventas
18	Masache Collaguazo Ana María	Garantías
19	Matailo Vera Hilda Enriqueta	Ventas
20	Mejía Villavicencio Sandro Lenin	Ventas
21	Pacheco Nagua Leonardo Marino	Garantías
22	Peñarreta Chauvin María Cecilia	Contabilidad
23	Peñarreta Chauvin Rita Lorena	Ventas
24	Piedra Ontaneda Wilson German	Ventas
25	Pineda Morocho Cristian Iván	Ventas
26	Romero Rivera María Gabriela	Ventas
27	Ruiz Riofrío María Esther	Ventas
28	Tacuri Quezada Alberto	Servicio Técnico
29	Tamayo Valdivieso José Luis	Servicio Técnico
30	Tapia Villacis Diego Fabricio	Servicio Técnico
31	Tene Sánchez Cristofer Alexander	Servicio Técnico
32	Torres Ramón Rosa De Jesús	Ventas
33	Vélez Salas José Pablo	Publicidad
34	Yaguana Valverde Silvana Alexandra	Servicio Técnico

POBLACIÓN	NÚMERO
ADMINISTRATIVOS	4
OPERATIVOS	34
TOTAL	38

FUENTE: Master PC.

Muestra

Por lo expuesto en el numeral anterior, en este caso, la muestra es equivalente a la población.

Recolección de la información

Se utilizaron bases bibliográficas sustentadas en la información de las variables en estudio para acoplar la información que soporta el marco teórico.

Asimismo, se elaboró un cuestionario de preguntas que convenientemente seleccionadas y consolidadas en un formulario, fueron aplicadas al personal operativo y administrativo de la empresa MASTER PC CIA. LTDA., en sus sitios de trabajo.

También se diseñó una ficha de observación, en la cual se recogió información acerca de las actitudes y aptitudes del personal administrativo y operativo en el actual proceso de reclutamiento y selección del personal, de esta manera se pudo observar que el reclutamiento del personal no cuenta con un proceso eficiente que promueva estabilidad laboral.

Procesamiento y Análisis de la Investigación

Para el procesamiento de la información recolectada se:

Realizó la revisión de la información recolectada

Efectuó la clasificación de la información, en esta etapa se agrupo a los datos mediante la distribución de frecuencias de las variables en estudio, con la finalidad de generar una presentación idónea de la información recolectada. Realizó la codificación y la tabulación agrupando en categorías los datos de la muestra.

Utilizó un sistema informático para la tabulación mecánica.

Utilizó factores como la medición de variables en el análisis cualitativo de los datos recolectados.

Elaboro la interpretación de resultados de la encuesta, con apoyo del marco teórico.

f. RESULTADOS

Para el análisis y procesamiento de información recogida se procedió a:

Realizar una revisión crítica de la información.

Limpieza de información defectuosa.

Realizar tabulación o cuadros según variables e hipótesis. Realizar el análisis de los resultados estadísticos. Interpretación de resultados con apoyo del marco teórico.

Comprobación de la hipótesis

Establecimiento de las conclusiones y recomendaciones

En la recolección de la información y para conocer los resultados de la rotación del personal se agrupado las preguntas de manera que se conozca factores claves como datos personales y de comportamiento del personal en la empresa para determinar causas de la problemática.

Análisis e Interpretación de Resultados.

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA MASTER PC CIA. LTDA.

INFORMACION PERSONAL

1. Nivel de Educación

Tabla N° 02

VÁLIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	1	2.94
SECUNDARIA	30	88.24
SUPERIOR	3	8.82
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Se observa que, la gran mayoría de trabajadores de la empresa tienen un nivel de educación secundaria, lo cual les permite incorporarse al mundo laboral, cabe recalcar que del nivel de educación se desprenden ciertos aspectos: a mayor educación, mayores y mejores servicios y por lo tanto mejor desempeño de las personas.

En la información se determina que el 88.24% del personal representada por 30 personas han obtenido el título de bachiller, lo cual permite a la empresa generar una mejor valoración de la actitud, debido a que su formación de segundo nivel les permite captar de una mejor manera las instrucciones para el desarrollo laboral. De esta manera se debe generar las facilidades de estudio para que se mejore el nivel educativo y así fomentar en la empresa mejores competencias profesionales.

2. Estado Civil

Tabla N° 03

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	10	29.41
CASADO	21	61.77
VIUDO	2	5.88
DIVORCIADO	1	2.94
UNION LIBRE	0	0
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas el 29.41% son solteros, el 61.77% son casados, el 5.88% viudos, 2.94% divorciados. El mayor porcentaje, 61.77%, corresponde a personal de estado civil casado, lo cual supone que se trata de colaboradores que mantienen una familia; y en ese sentido, sienten la necesidad de trabajar, oportunidad que debe ser aprovechada por la empresa, para ganar su confianza y asegurar su estabilidad, hechos que son de mutuo beneficio.

Por tanto, el hecho de que 21 personas representado por el 61.77 % del total de la fuerza laboral sean casadas es un indicador de responsabilidad personal y laboral ya que existe un alto criterio de buen rendimiento debido a que su conducta y el ciclo de necesidades personales y profesionales promueve el desarrollo integral de sus destrezas y habilidades.

3. ¿En qué rango de edad está usted?

Tabla N° 04

VÁLIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 20 A 25 AÑOS	9	26.47
DE 26 A 30 AÑOS	7	20.59
DE 31 A 40 AÑOS	10	29.41
DE 31 A 45 AÑOS	5	14.71
MAS DE 46 AÑOS	3	8.82
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Teniendo en cuenta que a partir de los 30 años, comienza la estabilidad del ser humano y a los 40 viene la madurez, la etapa donde el individuo alcanza su plenitud personal profesional, situación que igualmente debe ser aprovechada por la empresa.

La información evidencia que el 29,41% del personal que son 10 personas tienen una edad que va de 31 a 40 años, lo que significa que la relativa juventud del recurso humano es una ventaja competitiva en el mercado, lo cual debe ser manejado desde una gestión administrativa integral para un efectivo cumplimiento de los objetivos empresariales.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Debido a que las actividades de la empresa, se realizan mediante personas, es necesario tomar en consideración la calidad del equipo de trabajo; por tanto reclutar y seleccionar a las personas más idóneas es importante para la gestión administrativa integral, para lo cual es necesario establecer una orientación y socialización de los

futuros empleados.

En ese sentido, la empresa toma en consideración los más relevantes factores como: la legislación vigente, condiciones del mercado laboral, requerimientos institucionales, etc. Todos estos aspectos son situacionales o contingentes, y pueden influir en el servicio que se proporciona a los clientes facilitando o restringiendo los resultados de un proceso de selección que se inicia el reclutamiento.

Pregunta N°01

¿Cuál fue la manera por la que usted fue reclutado para el trabajo en la empresa?

Forma de Reclutamiento

Tabla N° 05

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solicitud de empleo	1	2.94
Anuncio en el periódico	33	97.06
Agencia de empleo	0	0
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para las 33 personas que representan la mayoría, la manera en que ellos fueron reclutados fue por un anuncio en el periódico, ya que es un medio de comunicación masivo y genera una amplia expectativa en el mercado ocupacional, y se encuentra conformado por una amplia diversidad de personas que cultivan o desarrollan oficios y/o ocupaciones, que están a la espera de la oportunidad de demostrar sus aptitudes y actitudes, para de esa manera ocupar un puesto de trabajo, por esta razón se realiza la publicación de las convocatorias en este medio de comunicación escrito, lo cual representa una oportunidad para la empresa. De esta manera la empresa al utilizar el medio de comunicación escrito cubre un amplio nicho de mercado que le permite abarcar a una amplia fuerza laboral, lo cual atrae a un mayor número de aspirantes ampliando así el espectro de selección del personal.

Pregunta N° 02

¿El método que la empresa utilizó para el reclutamiento influyó en su comportamiento?

Comportamiento

Tabla N° 06

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	82.35
NO	6	17.65
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Se observa que el 82.35% del personal encuestado, manifiesta que el método utilizado en el reclutamiento de personal, si influyó en su comportamiento debido a que se demostró en el proceso que es un método confiable, y en el cual todos los aspirantes pueden participar, ya que se ha utilizado de manera fácil y sencilla, generando así altas expectativas laborales debido a la trayectoria de la empresa.

Pregunta N°03

¿Considera que la selección del personal utilizado por la empresa se lo realiza en base a?

Selección del personal

Tabla N° 07

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXPERIENCIA LABORAL	16	47.06
TEST DE INTELIGENCIA	1	2.94
MOTRICIDAD DESTRESA Y	1	2.94
HABILIDAD	5	14.71
PRUEBAS DE CREATIVIDAD	11	32.35
PRUEBAS DE APTITUDES PARTICULARES		
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Un alto número de encuestados representado por el 47.06%, indican que la empresa los seleccionó por su experiencia laboral, tomando en consideración que es un factor que acerca al profesional de una forma directa o indirecta, a su actividad: es además, un ítem fundamental en cualquier personal que quiera llegar con mejores capacidades y aptitudes laborables, por tal razón la empresa considera la experiencia laboral como un factor esencial, cabe señalar que las personas que no poseen experiencia laboral requerida para la incorporación inmediata al puesto de trabajo tienen un proceso de inducción prolongado, que permite a la empresa garantizar la calidad y la eficiencia en el mercado.

Pregunta N° 04

¿Cree usted que al momento de ser seleccionado para el trabajo le proporcionaron?

Al ser seleccionado para el trabajo le proporcionan

Tabla N° 08

VÁLIDOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Información suficiente del cargo	1	2.94
Capacitación inicial	1	2.94
Ninguna	32	94.12
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Manifiesta el 94.12% de los encuestados que la empresa no le proporcionó suficiente información sobre el cargo, que en el proceso laboral dicha información es suministrada paulatinamente lo que les ha permitido desarrollar sus habilidades según los requerimientos del puesto de trabajo y así desempeñar de mejor manera las

funciones.

Por tanto, los factores determinantes en la base informativa de la empresa es limitada generando esto no solo desconocimiento sino un criterio abstracto aspirante hacia la empresa y el puesto.

Pregunta N°05

¿En la entrevista de selección que la empresa le efectuó el ambiente fue?

Ambiente de selección

Tabla N° 09

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AGRADABLE	28	82.35
DESAGRADABLE	6	17.65
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Indican un grupo mayoritario de encuestados representado por el 82,35% que el ambiente el momento de la entrevista fue agradable, ya que se creó un entorno adecuado entre el entrevistador y el entrevistado, las preguntas efectuadas son relacionadas al cargo y se escuchó detenidamente las respuestas proporcionadas por el candidato, lo cual demuestra que la empresa se ha preocupado por la imagen de la misma al realizar esta fase importante del proceso de selección para sí generar confiabilidad en el mercado en el que se desenvuelve.

Pregunta N°06

¿Cuándo usted acudió a la entrevista de selección, le proporcionaron información de la empresa?

Información de la Empresa

Tabla N° 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	5.88
NO	32	94.12
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Interpretación y análisis

Se determina, por un alto número de encuestados, que no se les proporcionó la información y datos empresariales de forma específica, se les suministró datos básicos como los horarios de trabajo, entrega de uniformes, y únicamente se realizaron preguntas relacionadas al cargo a desempeñar que les permita ejecutar su labor, en este contexto el personal se ha desarrollado profesionalmente con los conocimientos primordiales en el área de seguridad.

Entonces, la empresa debe reforzar la base informativa al aspirante con la finalidad de generar un instrumento cuali-cuantitativo que genere resultados óptimos en el puesto de trabajo.

Pregunta N°07

¿Las pruebas que se realizaron para la selección del cargo fueron?

Pruebas para el cargo

Tabla N° 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TÉCNICAS	2	5.88
FÍSICAS	2	5.88
PSICOLÓGICAS	1	2.94
NINGUNA	29	85.30
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados que son el 85.30% indican que en el proceso de selección del personal no se les realizó prueba alguna como parte de la selección, ellos se limitaron a entregar la carpeta con información laboral y personal para que se efectuó un proceso de verificación de referencias, por tanto las características y destrezas personales y laborales no fueron evaluadas acorde a un análisis físico e intelectual del postulante.

Se determina entonces, que frente a la falta de personal la empresa efectuó un análisis del candidato poco objetivo, el cual no le permitió ejecutar pruebas técnicas de calificación laboral.

Pregunta N°08

¿Al momento de ser seleccionado le explicaron las funciones del cargo y la normativa legal vigente?

Funciones del cargo

Tabla N° 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	2.94
NO	33	97.06
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para la mayoría de encuestados, que son el 97.06%, no recibieron información referente a las funciones del cargo y la normativa legal vigente en cada uno de sus aspectos, lo cual generó desconocimiento de cada una de las políticas internas, beneficios y obligaciones generando esto, niveles de desconfianza en el personal ya que no cuentan con información necesaria y esto, en algunas ocasiones afecta a su desempeño laboral y por ende al servicio al cliente.

Se evidencia que la información básica del puesto de trabajo es entregada al momento de la ejecución del mismo, por tanto se presenta desconocimiento del rol en forma integral, limitando esto el nivel competitivo del personal en la empresa.

Pregunta N°9

¿Con que frecuencia se capacita para el mejor cumplimiento de sus obligaciones una vez que ha sido integrado a la empresa?

Capacitación

Tabla N° 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MENSUAL	1	2.94
TRIMERTRAL	1	2.94
SEMESTRAL	1	2.94
ANUAL	6	17.65
NUNCA	25	73.53
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para 25 personas encuestadas, que representan la mayoría indican que no existe un proceso de capacitación en la empresa, lo cual limita el desarrollo de sus capacidades y destrezas, influyendo esto en su rendimiento laboral, de esta manera se toma en consideración que para las empresas u organizaciones, la capacitación del Talento Humano es de vital importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional del equipo de trabajo, el cual permite generar beneficios para la empresa, reflejando esto una potencial debilidad en la empresa que limita su desarrollo organizacional.

SATISFACCIÓN LABORAL

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, van conformando lo que se denomina satisfacción laboral, este factor es el vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la empresa en su conjunto y se constituye en un elemento de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión

personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización en el entorno.

La satisfacción laboral del personal en el ambiente interno de la empresa representa un elemento importante en el desempeño laboral, por ello el formular constantemente preguntas que permitan indagar este elemento es importante en la vida empresarial y los resultados son:

Pregunta N°10

¿Cómo ha incidido la capacitación en la realización de su trabajo?

Capacitación y trabajo

Tabla N° 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	2	5.88
MEDIANAMENTE	18	52.94
POCO	7	20.59
NADA	7	20.59
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para la mayor parte de las personas encuestadas que es el 52.94% la capacitación que reciben referente a la realización de su trabajo no incide mucho en su rutina laboral porque medianamente ayuda a realizar sus labores cotidianas ya que no es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolle las habilidades y destrezas que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales, así como en su desarrollo personal para proporcionarles oportunidades de mejora continua. Para la diferencia la capacitación no influye significativamente debido a

que no se establecen técnicas innovadoras de defensa, manejo de armas limitando esto el desarrollo de sus destrezas y habilidades y por ende el comportamiento global del servicio en el mercado.

Pregunta N°11

¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que usted no abandone su trabajo?

Abandono del trabajo

Tabla N° 17

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Remuneración adecuada	11	32.35
uniformes	1	2.94
Capacitación	1	2.94
Atención médica	1	2.94
Estabilidad	6	17.65
Seguridad	14	41.18
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

A la mayoría de personas encuestadas, que son el 41.18% le gustaría que haya más seguridad laboral como parte de la gestión empresarial y así que se anticipe, reconozca, evalúe y controle factores de riesgo que pueden ocasionar accidentes en el puesto de trabajo y tomar las medidas correctivas disponibles y la selección, el control sean óptimos. El otro grupo manifiesta que se debería generar también una adecuada remuneración que les permita mejorar su calidad de vida y que esté acorde a su labor, otro elemento que debe ser tomado en consideración es la generación de estabilidad, debido a que en la actualidad la crisis social no les permite acoplarse constantemente a nuevas plazas de trabajo.

ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INFORMACION PERSONAL

Pregunta N°01

Nivel de Educación

Nivel de educación

Tabla N° 18

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUPERIOR	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados afirman tener nivel superior de educación que les faculta dirigir a la empresa en cada uno de sus áreas y así poder generar confianza en el cliente, de esta manera la gestión organizacional pueda ser competitivo en el mercado.

Pregunta N° 02

Estado Civil

Estado civil

Tabla N° 19

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	0	0
CASADO	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100 % de los encuestas manifiestan, que su estado civil es casado esto indica que las personas que laboran en la empresa tiene alto grado de responsabilidad con sus

familias y la empresa ya que al proyectar una imagen de eficiencia organizacional se podrá generar sostenibilidad laboral para el entorno.

Pregunta N°03

¿En qué rango de edad está usted?

Rango de Edad

Tabla N° 20

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 20 a 25 años	0	0
De 26 a 40 años	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El total de los encuestados representado por el 100%, la edad promedio está entre los 26 a 40 años lo cual refleja la experiencia laboral que existe en el Área Administrativa de la empresa para poder manejar con eficiencia y calidad la empresa, lo cual conlleva a que la empresa pueda desarrollar nuevas expectativas profesionales y así facilitar un proceso de manejo del talento humano acorde a las necesidades empresariales y del mercado.

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

Pregunta N°01

¿Cree usted que la empresa se establece un eficiente manejo del Recurso Humano?

Manejo del Recurso Humano

Tabla N° 21

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

La información determina que el 100% de las personas encuestadas manifiestan que existe un buen manejo del recurso humano, pero se han detectado falencias que denotan una frecuente rotación de personal y mal ambiente de trabajo, de esta manera se evidencia que la actitud que mantienen los empleados sobre su trabajo, su grado de satisfacción, la implicación y su grado de compromiso con la organización no es el óptimo para el desempeño de sus funciones.

Pregunta N°02

¿Existe en la empresa un proceso de reclutamiento y selección del personal?

Proceso de Reclutamiento

Tabla N° 22

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para el total de personal administrativo, que son el 100%, indican que no existe un buen manejo en el proceso de reclutamiento y selección del personal, ya que constantemente se evidencia abandono del puesto de trabajo, debido a que no son correctamente calificados cada uno de los factores como un proceso integral de administración del Talento Humano, que implique una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación de personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización. Por tanto se debe establecer un proceso integral de reclutamiento y selección de personal enfocado a minimizar la alta rotación que se presenta en los puestos de trabajo.

Pregunta N°03

¿Existe una alta rotación de personal en la empresa?

Rotación de Personal

Tabla N° 23

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100
NUNCA	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El total de los encuestados, el 100% afirma que existe alta rotación de personal debido al bajo compromiso de los colaboradores con la empresa, por tanto es muy frecuente que se genere un alto índice de rotación.

De esta manera la empresa debe establecer un alineamiento de recursos empresariales orientados a la proyección de un buen ambiente de trabajo y estabilidad laboral.

Pregunta N°04

¿Cuáles son los factores por los que se presenta rotación en los puestos de trabajo?

Factores de rotación

Tabla N° 24

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POLÍTICA SALARIAL	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Se manifiesta por gran parte del personal encuestado, representado por el 100% que los factores por los que existe rotación de personal es la política salarial, ya que no se

genera una buena motivación con el salario respecto a las labores que realizan, de esta manera se determina que la empresa no genera incentivos que promueva al personal un alto grado de compromiso que se enfoque en la satisfacción interna como externa.

Pregunta N° 05

¿La alta rotación del personal le implica a la empresa?

La rotación le implica a la Empresa

Tabla N° 25

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTOS COSTOS	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para el 100% de los encuestados, la rotación del personal, implica altos costos operativos, gastos y tiempo, generando esto una mayor inversión y por ende se minimiza la rentabilidad no solo financiera, sino también organizacional puesto que el problema de la alta rotación debilita también la imagen empresarial en los potenciales clientes.

Pregunta N° 06

¿La empresa para reclutar el personal efectúa?

Reclutamiento de Personal

Tabla N° 26

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INVESTIGACIÓN EXTERNA	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

La mayoría del personal encuestado representado por el 100% indican que la empresa para reclutar el personal efectúa investigación externa, puesto que, no cuenta con una base de datos que le permita generar información interna para reclutar al personal, en casos emergentes, por tanto se han utilizado medios de comunicación masiva que establezca una amplia cobertura en el mercado laboral.

Pregunta N°07

¿Cuál es el medio de comunicación que más se utiliza para reclutar personal?

Medio de Comunicación

Tabla N° 27

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRENSA ESCRITA	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Un alto número de personal indica que, el medio de comunicación al que la empresa recurre para reclutar el talento humano es la prensa escrita ya que es un medio directo para llegar al mercado laboral, es decir es una fuente con una amplia cobertura que permite establecer un mejor registro de datos de los posibles postulantes al puesto de trabajo.

Pregunta N° 08

¿Existe en la empresa personal calificado para ejecutar la selección?

Personal Calificado

Tabla N° 28

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Según la encuesta, el 100% de las personas manifiestan que, si existe personal capacitado para la selección de personal, su nivel académico le permite manejar técnicas de trabajo que oriente un proceso de clasificación idóneo a las necesidades de la empresa, de esta manera se establece la necesidad de generar un manejo de talento humano que promueva no solo una eficiente selección, sino también eficiencia organizacional.

Pregunta N°09

¿Cuáles son las características deseables que la empresa toma en consideración para el puesto de trabajo?

Características del Puesto

Tabla N° 29

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FACILIDAD PARA RELACIONARSE	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

En la información recolectada, el 100% declara que las características deseables para el puesto de trabajo, lo constituye la facilidad para relacionarse, debido a que el

personal interactúa con los clientes, por tanto es una característica vital para el desarrollo de cada una de las actividades como guardia de seguridad, de esta manera se evidencia que son factores superficiales que la empresa toma en consideración para la calificación del postulante, por tanto se debe generar un proceso integral.

Pregunta N°10

¿Sobre qué aspectos le indagan en la empresa?

Aspectos que Indagan

Tabla N° 30

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LA EXPERIENCIA LABORAL	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 100 % del personal administrativo encuestado manifiesta que, el aspecto considerado principalmente es la experiencia laboral, ya que es un elemento de verificación de datos que permite conocer la real información que proporcionan los postulantes, es decir no se efectúa un estudio técnico a la hoja de vida, tampoco se efectúan pruebas de selección, lo cual a futuro se convierte en un problema que afecta el normal desarrollo de los servicios en el mercado.

Pregunta N°11

¿Usted prepara la entrevista a ser ejecutada con anticipación?

Entrevista

Tabla N° 31

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Según los datos de la encuesta el 100% de las personas encuestadas, manifiestan que si tienen preparación previo a una entrevista, es decir se aplican métodos que les permite escoger el personal idóneo conforme las necesidades del puesto, lo cual influye en la actitud del personal percibiendo así un ambiente de tranquilidad en el medio laboral.

Pregunta N°12

¿La calificación del candidato es efectuada en base a?

Calificación del Candidato

Tabla N° 32

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
APTITUD	0	0
ACTITUD	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para los encuestados, representado por el 100% el aspecto que influye en la calificación, es la actitud debido a que se observa el nivel de colaboración del candidato, así como otros aspectos que se ven reflejados en el desempeño del trabajador.

Pregunta N°13

¿Considera que se debe planificar un eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal?

Planificar Reclutamiento

Tabla N° 33

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El total del personal encuestado, el 100% manifiesta estar de acuerdo en que se debería efectuar una planificación del talento humano, que integre un eficiente proceso de reclutamiento y selección del personal, debido a que eso mejorara el comportamiento de la empresa en el mercado y por ende se podrá establecer parámetros direccionales de manejo y control del capital humano que promuevan una gestión administrativa integral para poder generar eficiencia empresarial en el mercado.

Pregunta N°14

¿Considera que para lograr los objetivos empresariales se debe establecer un proceso integral del manejo del recurso humano?

Objetivos Empresariales

Tabla N° 34

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Para los encuestados, representados por el 100%, es necesario establecer un proceso de manejo del talento humano, que este basado en técnicas y procedimientos eficientes que permitan lograr los objetivos y así poder generar sostenibilidad en el entorno, ya que a través de una gestión del talento humano la empresa delinear aspectos internos enfocados a un compromiso con el personal el mismo que permitirá acceder a un alto desarrollo organizacional.

g. DISCUSIÓN

PROPUESTA

Título

Estructura de un Plan de Reclutamiento y Selección del Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa MASTER PC CIA. LTDA.

6.2 Antecedentes de la Propuesta

La trayectoria de la empresa, otorgando a la instituciones públicas y privadas, un servicio de excelente calidad; ha permitido abrir mercado y posicionarse como un referente de atención al cliente, en el área de seguridad privada, pero no existe en la actualidad un marco referencial histórico, que englobe y permita un modelo de Gestión de Talento Humano integral, para los procesos de trabajo, con la incorporación de componentes psicológicos que se puedan ejecutar bajo un enfoque sistémico, para la obtención de un alto rendimiento y una sostenibilidad laboral, que propicie la sinergia entre todas las áreas de trabajo de la empresa; generando así poco beneficio a todos a los usuarios, tanto internos como externos, e impidiendo por tanto el crecimiento y desarrollo sustentable de la organización como un todo. En esta perspectiva considerada incluyente, es necesario establecer una propuesta de sistematización de las líneas de trabajo, con componente psicológico, cuya secuencialidad de ejecución a nivel de procesos sea competitiva.

Justificación

La presente propuesta tiene como objetivo fundamental, elaborar un nuevo procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Personal en la empresa, que ordene metodológicamente el proceso sobre la base de los perfiles de cargos, aportando así un nuevo procedimiento, que delimite las funciones a las actividades de Reclutamiento y Selección, para así potencializar el efecto en el incremento de la calidad del ingreso al empleo y el mejoramiento de los indicadores de la gestión empresarial, para llegar a la meta propuesta.

De esta manera, en la búsqueda de la competitividad empresarial en la nueva Economía y Management, es necesario diseñar estilos de Liderazgo y prácticas administrativas de alta eficiencia y desempeño del Talento Humano, por tanto es prioritario establecer un Plan de Reclutamiento y la Selección de Talento Humano, que se constituya en un factor importante en la empresa, para contar con personal que tenga capacidades, habilidades y destrezas que garanticen un desempeño eficiente en determinado puesto.

Dentro de este contexto, en lo referente a la productividad y el manejo del capital humano, la empresa debe contar con las personas idóneas para que la misma este posicionada en el mercado competitivo, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes en la Cultura Organizacional; para así mejorar el desempeño, lograr la satisfacción del trabajador y obtener una actitud positiva para minimizar la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

Se pretende entonces, generar un Clima Organizacional agradable que se constituya en un componente multidimensional de elementos, que puedan descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos fáciles de comunicación, estilos de Liderazgo de la dirección, para que todos los elementos mencionados logren un adecuado ambiente laboral, donde prevalezcan sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de la empresa e influye en el comportamiento de los

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Manual de Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal para mejorar el Desempeño Laboral en la Empresa MASTER PC CIA. LTDA.

Objetivos Específicos

Establecer una Dirección del Talento Humano a través de políticas de Reclutamiento y Selección del Personal para generar responsabilidad y Desarrollo Organizacional.

Determinar los procesos de Reclutamiento de Personal y así generar una guía de orientación empresarial en el área de Talento Humano.

Modelo Operativo

El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, contendrá un conjunto de procedimientos que buscan atraer candidatos potenciales, calificados, capaces y con

actitud para ocupar un cargo que pueda cubrir las necesidades de la empresa, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones del puesto de trabajo, por ello, es conveniente establecer un programa de Planificación de Personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatos que se sientan atraídos por la organización y comprometidos con la misma, y a la vez se pueda realizar una evaluación y selección y lograr su integración en la empresa, de tal manera que se establece como punto de partida las siguientes fases:

FUENTES DE ABASTECIMIENTO DEL PERSONAL

Las fuentes de obtención de postulantes o lugares donde se localizarán a los candidatos posibles, serán los puntos de referencia, hacia las cuales la empresa hace llegar las ofertas de trabajo, según sus necesidades o puestos vacantes, de esta manera la empresa ha establecido las siguientes fuentes de reclutamiento:

Colaboradores dentro de la propia empresa

Recomendaciones de colaboradores

Mercado Laboral

Colaboradores dentro de la propia Empresa

La utilización de fuentes internas, representará una oportunidad para los colaboradores de la empresa de ocupar los puestos vacantes, mediante concursos internos, logrando con ellos, no sólo la posibilidad de un Desarrollo Ocupacional, sino también una efectiva Estrategia Motivacional.

Esta política participativa y equitativa, generará una oportunidad de superación a todos los colaboradores, demostrándole a éstos que se proporcionan posibilidades de ascender a los más capaces y habilidosos, con lo cual el interés del Talento Humano por superarse en sus conocimientos del trabajo y de su cultura será constante; pues el colaborador tendrá presente, que en su empresa tiene la posibilidad de escalar posiciones, lo cual generará una sana competencia y redundará en un mejor ambiente de trabajo.

Recomendación de los Colaboradores

Será un sistema directo de contar con postulantes, recomendados por los propios colaboradores, ya que ellos, suelen recomendar buenos colaboradores, por amistad y/o referencias, suponiéndose que no recomendarán a los malos o deficientes; indicándose que es una fuente que permite ahorrar dinero, evitando el gasto en avisos y/o publicaciones.

Mercado Laboral

Este punto se refiere al mercado ocupacional, conformado por la diversidad de profesionales, técnicos, aprendices y demás personas que cultivan o desarrollan oficios y/o ocupaciones, y que están a la espera de la oportunidad para demostrar sus aptitudes y actitudes, y de esa manera ocupar un puesto en la empresa.

Actualmente este mercado está conformado por gente joven deseosa de abrirse paso en el futuro de la vida y formarse un nombre y posición social.

Medios de Reclutamiento

La empresa utilizará varios conductos posibles para hacer pública las convocatorias de necesidad de talento humano, específicamente consistirá en informar a las diversas fuentes, la necesidad de cobertura de vacantes y las características de su respectivo perfil ocupacional, con la finalidad de interesar a posibles candidatos y atraerlos hacia la empresa. Entre los medios de reclutamiento más usuales que se utilizarán serán:

- Las Convocatorias verbales o escritas formuladas a los colaboradores
- Los avisos de Convocatorias publicados en diarios locales y revistas especializadas.

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Como tales la Empresa elaborará guías y normas para una gestión más eficaz, teniendo la responsabilidad de formularlas y aplicarlas, el Área de Administración de Talento Humano, y lógicamente deben ser aprobadas por la Gerencia. Estas políticas se establecerán con la finalidad de Reclutar y Seleccionar al Talento Humano, en una forma justa, formal, transparente y sobre todo cumpliendo con los requisitos y características que el puesto o cargo exigen; por lo que la Comisión responsable del concurso, deberá verificar que el candidato seleccionado cumpla con todos los requisitos y las características del puesto.

Por tanto las políticas en este contexto serán:

- Las vacantes serán ocupadas prioritariamente por el personal de la empresa, promoviendo su línea de carrera, siempre que cumpla con los requisitos y exigencias de los puestos.
- El Reclutamiento de postulantes para la Selección, se realizará mediante la convocatoria a concurso interno o externo.
- Todos los postulantes serán sometidos necesariamente y obligatoriamente al proceso técnico de Selección.
- Es política de la empresa, colocar personal competente en todos los niveles jerárquicos de la organización.
- El perfil ocupacional del puesto vacante, constituye la base técnica sobre la cual se desarrollará la Selección. Contiene las funciones del puesto, sus requisitos de instrucción, experiencia y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.
- El proceso selectivo comprenderá, el análisis de las calificaciones de los postulantes, la aplicación de pruebas técnicas, de conocimiento y entrevistas técnicas, así como la verificación de sus condiciones actitudinales, de personalidad y salud.
- La Unidad Administrativa Financiera, a través del Área de Talento Humano será responsable de la conducción del proceso de Selección.
- El Reclutamiento y Selección de Talento Humano, se efectuará en un marco de estricta ética.
- Las plazas o puestos se adjudicarán, en estricto cumplimiento al orden de méritos de los postulantes.

PROCESO DE RECLUTAMIENTO

El Proceso de Reclutamiento del Personal en la empresa tendrá las siguientes fases:

Requisición de Personal

Toda requisición de personal en la empresa surgirá de la necesidad de las Unidades

Administrativas funcionales y operativas de cubrir puestos vacantes, cuya ocupación resulta indispensable para el normal desarrollo de las operaciones en el mercado. Las vacantes tienen su origen en la desvinculación de un colaborador, pudiendo ser consecuencia del cese de personal, creación de nuevos puestos, o por haber sido previstas inicialmente en el cuadro de asignación de personal. Cabe señalar que la relación de trabajo termina o se extingue, cuando se produce una causa que jurídicamente pone fin a la relación existente entre trabajador y la empresa y hace cesar sus efectos.

Modelo Requisición de Personal
Cuadro N° 04

INFORMACIÓN GENERAL		
Gerencia:	Provincia:	Unidad:
Nombre del cargo requerido:		Nro. de:
Nombre del jefe inmediato:	Cargo del jefe inmediato:	
Vigencia del trabajo:		
De 1 a 6 meses ()	De 6 meses a 1 año ()	Indefinido ()

FUNCIONES A DESEMPEÑAR (Si el espacio no es suficiente, anexar una hoja adicional)

REQUISITOS DEL PUESTO

A. INSTRUCCIÓN

NIVEL MINIMO ACEPTABLE	ESPECIALIZACIÓN/CARRERA
Secundario	
Técnico superior	
Universitarios (Parcial o)	
Universitario (Completo)	
Postgrado	

B. CAPACITACIÓN

CURSOS	DURACIÓN EN HORAS	GENERAL	ESPECÍFICA

C. EXPERIENCIA

FUNCIÓN	TIEMPO	ESPECIALIZADA	RELACIONADA

D. CONOCIMIENTOS ESPECIALES		
CONOCIMIENTOS	ESPECIFICAR	NIVEL
Computación		
Idiomas		
Equipos		
Otros		

¿POR QUÉ SE HACE NECESARIO CUBRIR LA POSICIÓN SOLICITADA?

() Renuncia/Salida del personal

() Traslado

() Licencia

TIPO DE CONCURSO	
Abierto: X Participación de candidatos internos y externos.	Cerrado: () Participación de candidatos únicamente internos.

PERSONA QUE SOLICITAN CUBRIR LA VACANTE	
NOMBRE: FECHA: ----- FIRMA	

PARA USO DEL AREA DE TALENTO HUMANO

FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

NOMBRES COMPLETOS:	CARGO:	FIRMA DE ACEPTACIÓN:

Determinación de perfiles Ocupacionales

El Perfil Ocupacional que la empresa establecerá, consiste en la descripción de las características generales del puesto vacante, tales como su identificación, relaciones de autoridad y dependencia, la función básica o principal, así como la determinación de las características personales que deberán exigirse a quien desempeñe el puesto.

El perfil ocupacional definirá y determinará también técnicamente, las competencias y características necesarias del puesto, materia de la Selección en términos de su contenido funcional básico y factores de exigencia ocupacional y personal.

Los puestos actuales se detallan a continuación:

Gerente Regional

Jefe Comercial

Responsable Administrativo Financiero

Asistente de Ventas Asistente de Gerencia Supervisor

Guardia

MODELO DE PERFIL OCUPACIONAL (ADMINISTRATIVO)**IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO**

Tabla Nro. 39

1.1. NOMBRE DEL PUESTO**1.2. UBICACIÓN ORGÁNICA**

Gerencia: Departamento.....

1.3. RELACIONES DE AUTORIDAD Y DEPENDENCIA

Dependencia: Responsabilidad.....

FUNCIÓN GENERAL

.....

.....

.....

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO**ASPECTOS CURRICULARES****INSTRUCCIÓN****ESPECIALIDAD****NIVEL**

Primaria completa

Secundaria completa

Superior no universitaria

Bachiller Universitario

EXPERIENCIA

Meses 1 año 2 años 3 años

4 años 5 años más de 5 años

Tipo de funciones y/o puestos en los que se requiere haber tenido experiencia

.....

.....
<i>Observaciones</i>
<i>CUALIDADES PERSONALES</i>
<i>INTELIGENCI</i> <i>A Creatividad</i> <i>NIVEL</i> <i>Bajo</i> <i>Medi</i> <i>o</i> <i>Alto</i>
<i>CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD</i> <i>Habilidad de comunicación</i> <i>NIVEL</i> <i>Bajo</i> <i>Medi</i> <i>o</i> <i>Alto</i> <i>Orientación al servicio</i>
<i>NIVE</i> <i>L</i> <i>Bajo</i> <i>Medio</i> <i>Alto</i>
<i>Capacitación:</i> <i>Conocimientos adicionales:</i>

<i>Idiomas</i>	
...	
<i>Elaborado por</i>	
<i>Aprobado</i>	<i>por:</i>
.....	<i>Fecha:</i>
.....	

Adjunto al presente detallo un modelo de Perfil Ocupacional aplicado al cargo Guardia de Seguridad:

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO 2

Tabla N° 40

1.1. NOMBRE DEL PUESTO: Guardia de seguridad

1.2. UBICACIÓN ORGÁNICA

Gerencia: Regional 3

Departamento: Operativo

1.3. RELACIONES DE AUTORIDAD Y DEPENDENCIA

Dependencia: Departamento Operativo *Responsabilidad:* Departamento Operativo

FUNCIÓN GENERAL:

Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

ASPECTOS CURRICULARES	
INSTRUCCIÓN	ESPECIALIDAD
NIVEL Secundaria completa	Ciencias, Sociales, Comercio y Administración.
EXPERIENCIA	

> 1 año – 2 años

Tipo de funciones y/o puestos en los que se requiere haber tenido experiencia:

Experiencia en posiciones similares.

Observaciones: Haber realizado el servicio militar.

CUALIDADES PERSONALES

INTELIGENCI

A *Creatividad*

NIVEL

Bajo

Medio

Alto

CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD

Habilidad de comunicación

NIVE

L

Bajo

Medio

Alto

Orientación al servicio

NIVEL

Bajo

Medio

xAlto

Capacitación: 10 horas. Atención al cliente

10 horas. Relaciones humanas.

Conocimientos adicionales: Manejo de armas de fuego.

<p>Manejo equipos de comunicaciones (radio).</p> <p><i>Idiomas:</i> Ninguno</p>
<p><i>Elaborado por:</i> La Autora Área de Talento Humano</p> <p><i>Aprobado por:</i> Gerente Regional</p> <p><i>Fecha:</i> dd/mm/aa</p>

Análisis del Inventario de Necesidades

La necesidad primordial de la empresa es la efectividad, está no sólo se relaciona con los resultados, sino lo bien que se realicen las cosas para llegar a ellos, para esto debemos enfocarnos en la minimización de los costos relacionados con el Reclutamiento y Selección, el cual generará un alto Rendimiento Laboral y por ende el cumplimiento de los objetivos., de esta manera, los directivos tienen la responsabilidad de propiciar un Clima Laboral adecuado, lo que equivale a mejorar el rendimiento del personal, es decir la relación entre los resultados expresados en los insumos, materiales, equipos y recursos que se utilizan para proporcionar el servicio. En este momento el nivel de productividad en la empresa no mantiene una efectiva relación con las metas organizacionales.

Al efectuar el inventario del recurso humano se ha detectado las falencias que existe en el subsistema de Reclutamiento y Selección, puesto que al no dar cumplimiento a su ciclo, no permite analizar el Sistema Organizacional, realizar un análisis pormenorizado al personal, ni la adquisición de habilidades con lo que ellos, pueden aportar a la empresa, la ausencia de proyectos en el tema detiene el cumplimiento de los objetivos

empresariales.

De esta manera se establece un registro o catalogación pormenorizada de la información sobre el personal de la empresa en cuanto a sus datos generales de identificación, instrucción, capacitación, experiencia, trayectoria en la empresa, perfil actitudinal y de personalidad, así como desempeño laboral.

El inventario de Talento Humano constituye una base general manual o mecanizada, que nos permite concentrar todos los datos e información sobre los colaboradores, a partir de esta base será posible determinar el potencial humano con el que cuenta la empresa, ubicando y clasificando a los recursos más idóneos en los sitios específicos, con los que se podrá disponer para la cobertura de vacantes.

El inventario de Talento Humano, se realizará clasificando la información del personal, de acuerdo a los siguientes aspectos:

a.- DATOS GENERALES

Considerará la información referida a: nombre, apellidos y edad del colaborador, ubicación orgánica, fecha de ingreso, puesto y o cargo actual, categoría remunerativa y estado civil.

b.- ASPECTOS CURRICULARES

Tomará como base la información pertinente al grado de instrucción, especialización, capacitación dentro y fuera de la empresa, experiencia profesional, trabajos de investigación, distinciones.

c. - DESEMPEÑO LABORAL

Se especificará la información relativa a los resultados de las evaluaciones de desempeño aplicadas al colaborador desde su ingreso a la empresa.

d. - ANTECEDENTES LABORALES

Se proporcionará información del récord de méritos y deméritos registrados en los últimos cinco años, para lo cual se deberá utilizar el siguiente formato: Cuadro N° 05

ÚLTIMO ACTUAL	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCIÓN			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1	EXT
			2	EXT.
	PERIODO	DEL DIA DEL MES DEL AÑO		
		AL DIA DEL MES DEL AÑO		
CARGO QUE DESEMPEÑA		SUELDO INI.	\$	
		SUELDO FIN.	\$	
MOTIVO DE LA SEPARACIÓN				

1	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCIÓN			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1	EXT
			2	EXT.
	PERIODO	DEL DIA DEL MES DEL AÑO		
		AL DIA DEL MES DEL AÑO		
CARGO QUE DESEMPEÑA		SUELDO INI.	\$	
		SUELDO FIN.	\$	
MOTIVO DE LA SEPARACIÓN				

2	NOMBRE DE LA EMPRESA			
	DIRECCIÓN			
	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	TELEFONOS	1	EXT
		2	EXT.	

	PERIODO	DEL DIA DEL MES DEL AÑO		
		AL DIA DEL MES DEL AÑO		
	CARGO QUE DESEMPEÑA		SUELDO INI.	\$ -----
			SUELDO FIN.	\$ -----
	MOTIVO DE LA SEPARACIÓN			

FIRMA DEL EMPLEADO
ÁREA DE RR.HH.

NOMBRE Y FIRMA

e.- CARRERA ADMINISTRATIVA

Este elemento considerará los diferentes puestos de trabajo desempeñados por el colaborador, con las indicaciones de las acciones de promoción, ascenso o transferencia de las que hubiere sido objeto, así como el tiempo de permanencia en cada puesto.

TARJETA DE INVENTARIO DE TALENTO HUMANO

Cuadro N° 06

Nro	Nombres y apellidos	Edad	Instrucción	Cargo actual	Cargos desempeñad.	Capacitación	Habilidades	Tiempo de servicio

SELECCIÓN DE COLABORADORES

La empresa para su normal y eficiente funcionamiento contará con las personas adecuadas, en los lugares precisos. Dicho de otro modo lo esencial será contar con talento humano de calidad, ya que es el activo más importante, por ello, se debe proceder con una selección adecuada. El conseguir este objetivo, supone para la empresa una disminución en los costos (en tiempo y dinero) derivados del Proceso de Selección para cubrir un puesto, lo cual se logrará aplicando un Proceso Técnico de Reclutamiento y Selección de Personal.

La Selección de Personal, se realizará a través de un concurso tanto interno como externo, entendiéndose que a nivel interno, participan solamente los colaboradores de la empresa, mientras que el concurso externo o público podrá participar cualquier persona que crea reunir los requisitos exigidos para cubrir el puesto.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCION EMPRESARIAL

Las actividades que generalmente se realizan para ejecutar el proceso son las siguientes:

1. Necesidad de Requerimiento de Personal.
2. Conformación de la comisión del concurso.

3. Publicación y convocatoria del concurso.
4. Recepción de solicitudes y expedientes.
5. Evaluación y calificación de expedientes.
6. Administración de pruebas de Selección.
7. Entrevista personal.
8. Investigación de antecedentes.
9. Elaboración y publicación del cuadro de méritos del concurso.
10. Contratación
11. Inducción

1. Necesidad de requerimiento de colaboradores

Esta primera etapa en el proceso consistirá en hacer llegar mediante un documento diseñado para tal fin, el detalle de cada uno los puestos o cargos que necesitan ser cubiertos, esta tarea será programada con anticipación, o también por necesidades urgentes.

La requisición será competencia de la Unidad Administrativa, siendo responsable el Área de Talento Humano de la recepción, registro y análisis de la pertinencia y del trámite de Requisición de Personal para la cobertura de vacantes permanentes, existentes o nuevas. Corresponderá a la Gerencia General determinar la autorización de toda requisición, como paso previo para iniciar el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.

2. Conformación de la Comisión de Concurso

El Concurso en la empresa tendrá una comisión de personas que conduzcan el Proceso de Selección de Personal, esta comisión o jurado del concurso estará reconocido o autorizado por la Gerencia de la empresa, dándole la autoridad y autonomía para las decisiones administrativas hasta culminar con la entrega y publicación del cuadro de méritos, y resultados finales del concurso.

El jurado estará integrado por personal de la empresa, que demuestren capacidad, experiencia, ya que ello, garantiza que el Concurso se desarrolle en una forma técnica, legal y transparente.

Funciones y Responsabilidades de la Comisión de Concurso

La Comisión del Concurso estará integrada por:

Gerente Regional o delegado.

Jefe del Área requirente

1 persona delegada por el Área de Talento Humano (la persona responsable del Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal)

La Comisión del Concurso, deberá brindar apoyo al Área de Talento Humano, quien tiene las directrices para desarrollar los Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal.

Una de las principales funciones de la Comisión del Concurso es efectuar la entrevista a cada uno de los aspirantes finalistas.

El Área de Talento Humano debe cumplir con las siguientes funciones que serán validadas por los miembros de la Comisión del Concurso:

Elaborar las bases del concurso.

Publicar la convocatoria.

Receptar y calificar los expedientes.

Declarar aptos a los candidatos que reúnan los requisitos. Elaborar, aplicar y calificar las pruebas de selección. Indagar los antecedentes de los postulantes.

Efectuar la entrevista personal a cada postulante determinado como apto.

Elaborar y publicar el cuadro de méritos.

FORMULARIO BASES DEL CONCURSO

Cuadro N° 07

MASTER PC CIA. LTDA.**BASES DEL CONCURSO PARA LA PROVISIÓN DE PLAZAS
ADMINISTRATIVAS****I. ENTIDAD QUE CONVOCA****La Gerencia General de MASTER PC CIA. LTDA.****II FINALIDAD DEL CONCURSO****Contratar a un Analista en Contabilidad, para dirigir el Área de Contabilidad.****III MODALIDAD DEL CONCURSO****El concurso tendrá carácter externo y podrán participar todos los profesionales hábiles de este campo, para ejercer la profesión.****IV PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS****Los postulantes deberán presentar los documentos que se detallan a continuación en las calles Azuay, entre Bernardo Valdivieso y Olmedo, (frente a la plazoleta 1ro.de mayo, centro 110 – 150) de la ciudad de Loja, en horas de oficina en la Unidad Administrativa Financiera, Área de Talento Humano, su currículum vitae anillado y/o en un fólder debidamente foliado, acompañando los siguientes documentos en el orden que se establece a continuación:**

- 1.1. Solicitud de acuerdo al modelo que se adjunta, dirigida al Gerente General, indicando con claridad la plaza a la que postula.**
- 1.2. Formulario de Inscripción (Solicitud de Empleo) al concurso**

debidamente llenado, declaración juramentada de conocer y aceptar las bases de concurso.

1.3. Currículum Vitae documentado y ordenado de acuerdo al Formulario de Inscripción al concurso.

1.4. Partida de nacimiento

1.5. Tres (03) fotografías actuales de frente tamaño carnet y a colores.

1.6. Certificado Médico, expedido por el área de Salud.

1.7. Record Policial original, actualizado.

V DE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

El plazo de recepción de documentos será a partir del día (dd-mm-aa) hasta el (dd- mm-aa) 00h00.

VI DEL CALENDARIO DEL PROCESO

El Proceso de Selección de Personal lo realizará la comisión de concurso, de acuerdo a la siguiente programación.

Calificación de Documentos.

Publicación de Postulantes

Aptos. Prueba de

Conocimientos. Entrevista

Personal.

Publicación de

Resultados.

Contratación.

Inducción.

Inicio de Actividades Laborales.

VII DE LA CALIFICACIÓN

Currículum vitae:

50 Puntos

Formación académica:	25
puntos Experiencia laboral:	20
puntos Capacitación:	5
puntos	

Los aspirantes que obtengan un puntaje igual o superior a 40 puntos pasarán a la siguiente fase.

Prueba de técnica de conocimientos:	25
Puntos	

Los aspirantes que obtengan un puntaje igual o superior a 15 puntos pasaran a la siguiente fase.

Entrevista:	25
Puntos	

Esta fase será calificada por los integrantes de la comisión del concurso.

VIII DEL CURRICULUM

Se calificará con 50 puntos como máximo de acuerdo al siguiente detalle:

PERSONAL ADMINISTRATIVO.

FORMACIÓN ACADÉMICA

Bachiller	15
puntos Estudios superiores en curso	18
puntos Tecnólogo o Egresado	20
puntos Superior completo	25
puntos	

EXPERIENCIA PROFESIONAL

0 – 6 meses	12
puntos	
> 6 meses – 1 año	15

puntos	
> 1 año – 2 años	18
puntos	
> 2 años en adelante	20 puntos
CAPACITACIÓN	
N	
5 – 10 horas	1
puntos	
11 – 15 horas	2
puntos	
16 - 20 horas	3
puntos	
21 - 30 horas	4
puntos	
31 horas en adelante	5
horas	
Se calificarán únicamente los eventos de capacitación relaciones al puesto vacante.	
PERSONAL OPERATIVO	
FORMACIÓN ACADÉMICA	
Bachiller	20
puntos	
Estudios superiores en curso	22
puntos Tecnólogo o Egresado	25
puntos Superior completo	25
puntos	
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
0 – 6 meses	15
puntos	
> 6 meses – 1 año	18
puntos	
> 1 año – 2 años	20
puntos	
> 2 años en adelante	20

puntos

CAPACITACIÓN

5 – 10 horas puntos	2
11 – 15 horas puntos	3
16 - 20 horas puntos	4
21 - 30 horas puntos	5
31 horas en adelante puntos	5

Se calificarán únicamente los eventos de capacitación relaciones al puesto vacante.

IX DE LA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

Esta prueba objetiva, deberá contener preguntas cerradas de selección múltiple, será calificada con 25 puntos, con la finalidad medir el nivel de preparación y conocimientos de los postulantes.

X DE LA ENTREVISTA PERSONAL

La entrevista será calificada por la comisión del concurso sobre 25 puntos. Se efectuará el día fijado en el calendario del proceso a las 16h00 en la oficina central de la ciudad, mediante el modelo de formulario que adjunta en el anexo N°

2. Publicación de la Convocatoria a Concurso.

Una vez elaborada y aprobada las bases del concurso en la empresa, la comisión debe publicar a través del Área de Talento Humano en forma clara y objetiva el aviso de

convocatoria a concurso, a través de los medios de comunicación oficiales, si es concurso interno, y a través de los medios escritos u otros para el caso de los concursos públicos o abiertos.

Dentro de la información básica a considerar en la convocatoria estará:

Nombre del puesto a concurso.

Requisitos del puesto: Instrucción, experiencia, capacitación, cualidades y condiciones.

Fechas recepción, y evaluación de expedientes. Fecha de pruebas de selección.

Fecha y lugar de la entrevista.

Lugar y fecha de publicación de resultados.

La convocatoria que actualmente se utiliza en la empresa se detalla a continuación, en mi opinión, y conforme la Constitución de la República del Ecuador Art.11 numeral 2 inciso segundo “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.”, por lo expuesto anteriormente, se recomienda excluir en las convocatorias públicas el límite de edad

para participar en el concurso, acción considerada como inconstitucional.

MASTER PC CIA. LTDA

HASTA 45 AÑOS DE EDAD

- 1 EXCELENTE PRESENCIA
- 3 REFERENCIAS PERSONALES RECORD POLICIAL VIGENTE
- 4 FOTOGRAFÍAS TAMAÑO CARNET DE FRENTE A COLOR
- 5 BACHILLERES
- 6 COPIAS A COLOR: Cédula de Identidad, P. de Votación (misma hoja)
- 7 CARTA DE PAGO AGUA, LUZ O TELEFONO

LA EMPRESA OFRECE:

CAPACITACIÓN

SUELDO acorde a la LEY, experiencia v escolaridad.(USD 400,00)

AFILIACION AL IESS DESDE EL PRIMER DIA

Presentarse con documentos: Azuay, entre Bernardo Valdivieso y Olmedo, (frente a la plazoleta 1ro.de mayo, centro 110 – 150) de la ciudad de Loja. **Telf. 099350295 – 2562-850**

4. Recepción de Expedientes

Esta será la primera fase administrativa de la Selección de Personal, pues en ésta, los postulantes harán el primer contacto con la empresa, por ello la persona encargada de la recepción de los documentos en el Área de Talento Humano, deberá orientar a los aspirantes al llenar el formato “Solicitud de Empleo” e indicando los requisitos exigidos para el puesto en concurso, así como las demás datos requeridos.

Datos que debe contener una Hoja de Solicitud

- a) Generales del Solicitante: Nombres y apellidos, documentos personales, dirección domiciliaria, estado civil, número telefónico, e-mail, etc.
- b) Estudios: primaria, secundaria, bachillerato, títulos profesionales, grados, idiomas que habla, lee o escribe. Otros conocimientos técnicos

- especializados.
- c) Experiencia laboral: Empresas en que ha trabajado, puestos que ocupó, tiempo que estuvo laborando, motivos de haberse separado, remuneraciones que percibía, etc.
- d) Estructura familiar: Nombres y ocupación de los padres, y cónyuge, número de hijos del solicitante.
- e) Referencias de Personas:
- f) Nombres y apellidos, teléfonos y direcciones domiciliarias y/o de sus centros laborales de las personas que recomiendan.
- g) Varios: Información, referente a pretensiones de sueldos, habilidades y destrezas.

Hoja de solicitud

Cuadro N° 8

ÁREA DE TALENTO HUMANO SOLICITUD DE EMPLEO		
<p>IMPORTANTE: Llenar esta solicitud a mano y letra imprenta.</p>		
<table border="1"> <tr> <td>FOTOGRAFIA</td> </tr> </table>		FOTOGRAFIA
FOTOGRAFIA		
<p>En caso de ser contratado, el presente documento formará parte de su archivo personal, por lo tanto llénela cuidadosamente y con datos correctos, la información será considerada con absoluta reserva.</p>		
PUESTO QUE SOLICITA		
DATOS PERSONALES		
NOMBRES		
APELLIDO PATERNO		
APELLIDO MATERNO		
DOMICILIO		
CALLE	_____	
CIUDAD		

TELEFONO _____
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO _____
PROVINCIA _____
EDAD _____
SEXO _____
ESTADO CIVIL _____
TIPO DE SANGRE _____
EDUCACIÓN
NIVEL _____
INSTITUCIÓN _____
DESDE _____ HASTA _____
ESPECIALIDAD _____
SECUNDARIA _____
TÉCNICA _____
SECUNDARIA _____
TÉCNICA _____
SUPERIOR _____
MAESTRIA _____
DOCTORADO _____
EXPERIENCIA LABORAL
EMPRESA _____
CARGO _____
DESDE _____ HASTA _____
MOTIVO CESE _____

REFERENCIA PERSONALES
.....
.....
.....

Todos los datos constantes en esta hoja de solicitud de trabajo son verdaderos y no he ocultado ningún acto o hecho, por lo que asumo cualquier responsabilidad, acepto que este documento sea anulado en caso de comprobar falsedad o inexactitud alguna, y me sujeto a las normas establecidas por la empresa MASTER PC CIA. LTDA.

FIRMA

FECHA

5. Evaluación y Calificación de Expedientes.

En esta etapa la Comisión del Concurso, evalúa y califica el Currículo Vitae, presentado por los postulantes, asignando puntos a cada uno de los documentos comprendidos dentro de los requisitos establecidos para el puesto.

Partes del Currículum

El currículum debe tener la siguiente estructura:

Datos Personales.- Indica datos básicos. Es importante la edad y un número de teléfono para localizar al aspirante.

Formación académica.- Se coloca estudios realizados.

Experiencia Profesional.- Se coloca la historia profesional del aspirante.

Tabla N° 41

ESTRUCTURA DEL CURRICULUM

<p>REFERENCIAS PERSONALES:</p> <p>1. Nombres y Apellidos.....</p> <p>2. Lugar de Nacimiento.....</p> <p>3. Fecha de Nacimiento.....</p> <p>4. Edad.....</p> <p>5. Estado Civil.....</p> <p>6. Dirección.....</p> <p>7. Teléfono.....</p> <p>8. Identificación: CIRUC.....</p>
<p>EDUCACION Y FORMACION ACADEMICA:</p> <p>1. Primaria.....</p> <p>2. Secundaria.....</p> <p>3. Superior.....</p>
<p>GRADOS Y TITULOS OBTENIDOS:</p> <p>.....</p> <p>OTROS ESTUDIOS</p> <p>.....</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL:</p> <p>Cargos desempeñados:.....</p>
<p>CURSOS DE CAPACITACIÓN</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>Loja.....de.....del</p> <p>Firma.....</p>

6. Administración de Pruebas de Selección.

Este proceso consistirá en determinar, mediante la aplicación de una prueba técnica de conocimientos, el grado de conocimientos y experiencia de los postulantes, de acuerdo a las exigencias del puesto de trabajo, éstas se harán a través de pruebas escritas o prácticas dependiendo del tipo de puesto; serán elaboradas por el Jefe de la Unidad y validadas por el Gerente Regional, considerados como especialistas conocedores de las funciones y responsabilidades del puesto vacante en concurso.

De esta manera el cuadro del diseño de las pruebas serán:

Pruebas de Capacidad: Tiene como objetivo medir el grado de conocimiento y experiencia adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio relacionando con las funciones, actividades o tareas que se ejecutan en el puesto de trabajo en concurso.

7. Entrevista Personal

La entrevista será la técnica utilizada para la selección de personal en la empresa, ya que en ella el postulante interactúa con los integrantes de la comisión, y mantendrá una conversación estructurada previamente, lo que quiere decir que la entrevista se desarrolla en base a preguntas, que van surgiendo a lo largo de la conversación, en la entrevista se tomará en consideración los siguientes aspectos al ser estructurada:

Habilidad de comunicación.

Iniciativa, creatividad.

Orientación al servicio.

Trabajo en equipo.

Orientación a los resultados.

Modelo Formulario de Entrevista

Cuadro N° 9

CALIFICACIÓN DE LA

ENTREVISTA PUESTO:

NOMBRE DEL ASPIRANTE:

CUALIDAD	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN				
Habilidad de Comunicación	Escuchar, hacer preguntas y expresar conceptos e ideas en forma clara.	1	2	3	4	5
Iniciativa, creatividad	Actuar en forma proactiva con acciones concretas.	1	2	3	4	5
Orientación al Servicio	Buscar activamente la manera de ayudar a los demás.	1	2	3	4	5
Trabajo en Equipo	Cooperar y trabajar de manera coordinada con los demás.	1	2	3	4	5
Enfoque a los resultados	Orientación a los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	1	2	3	4	5

PUNTAJE	NIVEL
1	Altamente desarrollada
2	Desarrollada
3	Medianamente desarrollada
4	Poco desarrollada
5	Nada desarrollada

FIRMA: _____

NOMBRE:

MIEMBRO DE LA COMISIÓN DEL
CONCURSO

Proceso de la Entrevista

Se debe citar a los postulantes, indicando el lugar, fecha y hora de la entrevista.

Los entrevistadores deben actuar en forma sencilla y cordial, con el fin de dar confianza al entrevistado.

La comisión debe llamar al postulante por su nombre.

Tratar de observar, los aspectos positivos de personalidad.

Cerrar la entrevista, anunciándole que los resultados y decisión del ganador serán publicados o comunicados oportunamente.

El profesional que llevará a cabo el presente proceso, tabulará inmediatamente los resultados y elaborará el informe final.

Del Postulante

Debe acudir a la entrevista 10 minutos antes de la hora convocada.

Debe estar bien presentado física, anímicamente y con vestuario de acuerdo a la ocasión.

Deberá contestar las preguntas en forma serena, y observando al entrevistador.

8. Investigación de Antecedentes

En esta etapa la empresa procederá a verificar la idoneidad del postulante manifestada en su solicitud o presentada en su currículum vitae, por tanto en esta

etapa, se verifica la información proporcionada tanto en la solicitud, así como del currículo del postulante, preguntando y/o constatando los estudios indicados, capacitación, experiencia laboral y referencias personales.

9. Elaboración y Publicación del Cuadro de Méritos del Concurso

La responsabilidad final de la comisión o jurado del concurso será la elaboración y publicación de los resultados finales, en el informe se deberá detallar las calificaciones obtenidas por los postulantes, este informe se publicará en las instalaciones de la empresa las próximas 48 horas posteriores a la entrevista.

Modelo de Publicación de Resultados

Cuadro N° 10

Nro.	Nombres y apellidos	Criterios de evaluación			Puntaje	Evaluación
		Currículum	Conocimiento, pruebas de selección	Entrevista		
Fecha:						
Responsable:						

10. Contratación de Personal

Conocido el resultado, a través del cuadro de resultados, se procederá a preparar el documento denominado contrato de trabajo, el mismo que establece la relación jurídica laboral entre colaborador y empresario, en que el nuevo colaborador se compromete a prestar sus servicios manuales e intelectuales, así como la responsabilidad del empleador a retribuirle económicamente, mediante una remuneración y prestaciones sociales, En síntesis contiene las condiciones laborales

que celebrarán el ganador del concurso y el representante legal de la empresa dentro del marco de las leyes laborales, generando un conjunto de derechos y obligaciones para ambas partes.

MODELO DE CONTRATO SUJETO A MODALIDAD MASTER PC CIA. LTDA.

CONTRATO DE TRABAJO A PRUEBA

En la ciudad de Loja, el 2 de diciembre de 2014, comparecen por una parte el señor Ing.

Edison Macas, en representación de la Compañía **MASTER PC CIA. LTDA.** Al que en adelante se denominará simplemente “El Empleador”, y por otra parte, el Señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** a quien en adelante se denominará simplemente “El Trabajador” / “El Empleado”, conviene en celebrar, el presente contrato de trabajo a prueba de conformidad a las estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- Antecedentes: A) La empresa **MASTER PC CIA. LTDA.**, ratifica expresamente que su giro comercial es la de servicios de Venta de equipos y suministros de computación, mantenimiento, reparación y asistencia técnica, con talento humano calificados para toda clase de ocupaciones y necesidades empresariales de los clientes.

B) La Empresa **MASTER PC CIA. LTDA.**, por necesidades de mayor demanda en la operación de su negocio requiere de personal adicional que supla estos requerimientos, razón por la cual contrata los servicios del señor **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.

SEGUNDA.- Clase de trabajo: El empleado se obliga a prestar sus servicios al empleador en las tareas de **XXXXXXXXXXXX** funciones que desempeñará fiel, leal y diligentemente, de conformidad con los reglamentos e instrucciones verbales o escritas del empleador.

TERCERA.- Lugar de trabajo: El trabajo contratado será prestado por el empleado en la Ciudad de Loja, en el lugar que le indique el empleador para que ejerza sus funciones de **xxxxxxx**, que dada la naturaleza de este trabajo y que por normas de seguridad se lo hace en forma rotativa.

CUARTA.- Obligaciones del empleado: Además de las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía,

legalmente aprobadas; el empleado se obliga adicionalmente a las siguientes:

A prestar sus servicios al empleador en calidad de XXXXXXXXXXXX

Considerando la naturaleza del trabajo y por necesidades de operación de ésta clase de negocios, el trabajador se compromete a laborar sobretiempo en las noches, fines de semana y días festivos, el mismo que se cancelará de conformidad a lo estipulado en el Código de Trabajo vigente.

A comunicar oportunamente al Empleador todas las informaciones que obtenga en razón de su trabajo, tendientes a evitar perjuicios al igual que las personas o Instituciones a quienes está prestando sus servicios.

Comunicar al empleador en forma oportuna los datos y novedades que haya conocido o desarrollado durante su trabajo y que puedan interesar a ésta para evitar perjuicios.

A guardar estrictamente las normas de conducta y de buena educación con sus superiores, compañeros, clientes y personas con las que debe tratar, en razón de su actividad.

A ingresar puntualmente a sus labores y no salir del trabajo antes del horario establecido.

A cumplir estrictamente con todas las disposiciones reglamentarias contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, cuyo texto declara haber conocido oportunamente;

A observar todas las normas que fije el Empleador para la realización del Servicio que se contrata;

A recibir el entrenamiento necesario y la capacitación que el Empleador establece para el desempeño de su trabajo específico.

QUINTA.- Horario de trabajo: Por la naturaleza propia de la empresa dedicada a los servicios de computadoras y accesorios las partes acuerdan las siguientes condiciones en referencia al horario de trabajo:

1. El horario de trabajo será de 40 horas semanales, 8 horas diarias, en el siguiente horario rotativo: de 08h00 a 12h00, de 14h00 a 18h00 por la naturaleza de su trabajo se realizarán jornadas rotativas de acuerdo a las necesidades operativas y/o administrativas de la Empresa, las horas extras, y suplementarias serán canceladas de acuerdo a lo que estipula el código laboral vigente.
3. El lugar de trabajo estará en conformidad con el Contrato Mercantil celebrado entre la Empresa MASTER PC CIA. LTDA ubicada en las calles

Azuay, entre Bernardo Valdivieso y Olmedo, (frente a la plazoleta 1ro.de mayo, centro 110 – 150) de la ciudad de Loja y el Sr. XXXXXXXXXXXXXXX, y de acuerdo a lo que señala la Disposición General Segunda del Reglamento para la aplicación del Mandato Constituyente N° 8 publicado en el Registro Oficial Nro. 353 de 5 de junio de 2008.

SEXTA.- Plazo: El presente es un contrato de trabajo a prueba de hasta noventa días, vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continua en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. A partir del **XXXXXX** fecha en la que el empleado iniciará la prestación de sus servicios al empleador.

SEPTIMA.- Sanciones: de conformidad a lo estipulado en el art. 21 numeral 6 del Código de Trabajo, las partes acuerdan expresamente las siguientes amonestaciones y/o sanciones en caso de incumplimiento por parte del trabajador de los acuerdos incluidos en el presente contrato:

- Amonestación verbal con constancia en la carpeta de Vida.
- Amonestación escrita con copia al Ministerio de Trabajo.
- Descuento por atrasos a su lugar de labor. Art. 61 de Código de Trabajo.
- Terminación del contrato de conformidad a la ley.
- Descuento por faltas injustificadas a su lugar de trabajo asignado e indemnizaciones según Art. 59 del Código de Trabajo.
- Descuento por hacer mal uso del equipo o uniformes asignados

OCTAVA.- Remuneración: Por su parte la empleadora se obliga a pagar al trabajador por los servicios que él se obliga a prestarle, la suma mensual de **USD \$ XXXX (XX)**, más los beneficios de Ley.

NOVENA.- Autorizaciones: El Sr. **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** autoriza expresamente al Empleador la retención y/o descuento de sus ingresos mensuales y/o liquidación de haberes por terminación de la relación de trabajo, en los siguientes casos:

- Anticipos de pago a la Remuneración Sectorial Unificada, beneficios de Ley, u otros ingresos.
- Cuotas de pago por préstamos, bienes y/o artículos entregados por cualquier concepto al empleado.
- Por reposición del valor de herramientas, equipos, uniformes y/u otros

instrumentos entregados bajo responsabilidad del empleado y estos se hayan extraviado o dejado de ser útiles, por negligencia, descuido o mal uso por parte del empleado, hasta el monto que establece la Ley.

- En caso de que el trabajador en razón de sus funciones estuviere a cargo del cobro de valores, la custodia de dinero u otros documentos de libre negociación y los utilizare en su propio beneficio o no entregue oportunamente al empleador los mismos, independientemente de las acciones que la Ley establece para estos casos.
- Otros valores que las partes acuerden mutuamente.

DECIMA.- Terminación del contrato: Para todos los fines de terminación del Contrato, las partes declaran que se remiten a lo preceptuado en los Art. 14 y 169, numerales primero y segundo del Código del Trabajo, toda vez que la conclusión del plazo pactado es de noventa días de duración, vencido este plazo las partes se sujetarán a lo señalado en el Art. 15 del Código de Trabajo. Constituye causal de terminación legal lo previsto en la cláusula cuarta de este Contrato, e igualmente encontrándose incurso en lo previsto en la cláusula décima primera “faltas graves”, del mismo.

Terminará igualmente este contrato, por las demás causales puntualizadas en el Art. 169 del Código del Trabajo.

DECIMA PRIMERA.- Faltas graves: Se considerarán faltas graves cometidas por el Trabajador y por consecuencia causales para dar por terminado este Contrato de Trabajo, a las siguientes:

- A) Negarse a cumplir con su trabajo sin causa justificada;
- B) No observar las disposiciones emanadas por el Empleador, y las normas de este Contrato;
- C) No mantener las normas y grados de eficiencia necesarios;
- D) No obedecer las órdenes impartidas por el Empleador, el superior respectivo o cualquier autoridad administrativa del empleador
- E) Reclamos justificados al Empleador por parte de terceros y en contra del Trabajador por faltas cometidas durante la prestación de sus servicios;
- F) Atentar contra el decoro y las buenas costumbres;
- G) Propagar rumores que atenten el buen nombre, imagen y prestigio de MASTER PC CIA. LTDA, o sus representantes.
- H) Hacer competencia al EMPLEADOR ofertando servicios iguales de forma particular o en representación de otra empresa distinta a la del EMPLEADOR.

DECIMA SEGUNDA.- Confidencialidad: El empleado se obliga a guardar las siguientes políticas de confidencialidad:

1. A no comunicar a terceros las informaciones técnicas o comerciales que tengan o conozcan por razones de su trabajo. La contravención a esta

disposición se considerará como falta de probidad laboral del trabajador, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a las que hubiere lugar.

2. Toda la información que se relacione con los procesos administrativos, operativos, contables, de producción, de comercialización, publicitarios y cualquier otra información interna del empleador, son exclusivas de éste, y el trabajador no podrá retirar en ningún momento o copiar información alguna.

DECIMA TERCERA.- Competencia: Las partes se someten a las estipulaciones contenidas en el Código de Trabajo y demás disposiciones legales pertinentes y para cualquier controversia, se someten a los jueces y tribunales de esta ciudad, lugar en donde las partes expresamente fijan su domicilio.

Las partes se ratifican en las declaraciones contenidas en las cláusulas precedentes, para constancia de lo cual en unión del Inspector del Trabajo suscriben el presente contrato en tres ejemplares del mismo contenido.

EMPLEADOR

TRABAJADOR CED.

INSPECTOR DEL TRABAJO

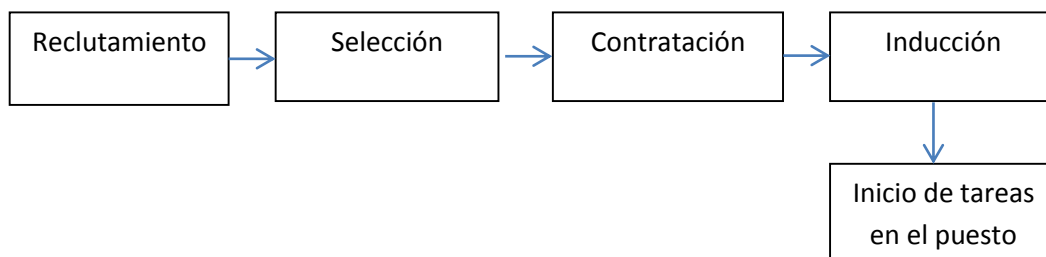
10. Inducción

Una vez que se ha reclutado y seleccionado al colaborador deseado, es necesario orientarlo y capacitarlo, proporcionándole la información y los conocimientos necesarios para que tenga éxito en su nueva posición.

En el cuadro adjunto se detalla esta fase del proceso de selección:

Inducción

Gráfico N° 40



La empresa MASTER PC CIA. LTDA., proporcionará al nuevo empleado la información básica tanto en el puesto de trabajo como en la organización, que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo, la cual incluye:

Valores de la organización.

Misión, visión, objetivos y políticas.

Horarios de labores, días de descanso, días de pago.

Historia de la empresa.

Servicios al personal.

Visita a los diferentes puestos de trabajo.

Reglas generales de disciplina.

Reglamento Interno de Trabajo, derechos y obligaciones de los trabajadores.

Se debe explicar de manera general en qué consistirá su trabajo.

Este proceso de Capacitación inicial y elemental será el primer paso de la inducción al puesto que es necesario por tratarse de un nuevo trabajador que se incorporará a la empresa. Esta asignación tiene por objeto familiarizar al nuevo colaborador con la empresa proporcionándole toda la información que sea necesaria para satisfacer sus lógicas interrogantes como colaborador recién incorporado a la organización

Administración de la Propuesta

La Administración o Gestión de Personal en el Proceso de Reclutamiento y Selección del Personal dentro de la empresa, tendrá como propósito: organizar adecuadamente el Área de Talento Humano, como fase inicial. En tal sentido, se deberá disponer de la información precisa referida al manejo de Personal de la empresa, para lo cual se establecerá distintos módulos temáticos, que deben estar interconectados entre sí, de modo que la variación en uno de ellos, provoca modificaciones administrativas en los restantes, generando por tanto una sinergia empresarial, la misma que conlleve a la competitividad, para lo cual se establecerá los siguientes elementos:

Provisión

Aplicación Mantenimiento Desarrollo

Seguimiento y Control

Previsión de la evaluación

La evaluación de la propuesta contendrá las siguientes fases:

Evaluación Antes.- Este tipo de evaluación se efectuará en el momento en que se realiza el inventario de las necesidades, para conocer en qué situación se halla la empresa y en especial el manejo del Personal.

Evaluación Durante.- Este proceso se llevará a cabo al momento de la aplicación del Plan de Reclutamiento de Selección del Personal, para conocer la flexibilidad del modelo.

Evaluación Final.- La evaluación final se realizará en base a los resultados del Proceso de Aplicación del modelo, para conocer los índices de rotación de Personal y así mejorar el Rendimiento Empresarial.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL AREA DE VENTAS

CURSO DE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	PROGRAMA: SISTEMA DE ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL AREA DE VENTAS
--	--

Justificación del curso: Inteligencia emocional es buscar lograr que las emociones determinen nuestro tiempo en todos los ámbitos de la vida.

Objetivo General	Objetivo Específico	Temario	Técnicas de Instrucción	Material Didáctico	Evaluación	Número de Horas	Número de Participantes	Observaciones
Conocimiento del mismo y el aprendizaje de la sensibilización frente a otros.	Reconocimiento de las propias emociones, el aprendizaje de cómo manejar las mismas; además de la utilización del potencial existente del individuo, pero sobre todo saber ponerse en el lugar de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> -El mando de las emociones - Cómo funcionan las emociones - Diferencia entre emoción y razón - Causas de padecimiento - Manejo de las emociones - Vivir mejor utilizando la inteligencia Emocional - El amor - La profesión - La salud - Aprender para la vida 	<ul style="list-style-type: none"> - Modo inductivo de enseñanza - Trabajo en equipo - Trabajo individual - Dinámica de sensibilización - Dinámica de autoevaluación - Método de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acetatos - Pizarra - Marcadores y lápices - Hojas papel bond. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pruebas psicométricas - Autoevaluación - Habilidades - Destrezas - Conocimientos 	6 horas	Máximo 12	Vender la idea de lo que consiste la Inteligencia Emocional.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL AREA DE VENTAS

CURSO DE: TÉCNICAS DE VENTAS “ASERTIVIDAD EN EL TRABAJO”	PROGRAMA: SISTEMA DE ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA EL AREA DE VENTAS
--	--

Justificación del curso: Es buscar la utilización del proceso de expresión de opiniones legítimas, generando así un individuo asertivo

Objetivo General	Objetivo Específico	Temario	Técnicas de Instrucción	Material Didáctico	Evaluación	Número de Horas	Número de Participantes	Observaciones
Lograr encontrar individuos que acepten y confronten situaciones de conflicto para la utilización de la asertividad.	-Aceptación de la existencia de problemas dentro de la organización - Manejo de reconocimiento de conflictos entre individuos -el sr asertivo no es sinónimo de “aceptación de que todo esta bien”	- Manejo de estados de ego - Manejo de niveles de conflicto - Fuentes de conflicto - Efectos y modelos de conflicto - Análisis transaccional - Comportamiento asertivo.	- Análisis de casos - Solución de problemas - Dramatización	- Casos reales - Pizarra - Marcadores y lápices - Revistas - Tijeras - Pegamento	Retroalimentación	3 horas	Máximo 12	Los individuos que entran en conflicto intrapersonal, es recomendable saber manejar este curso con mucha habilidad.

h. CONCLUSIONES

- La empresa MASTER PC. CIA. LTDA. nació en 1999, es una empresa comercial que busca que el cliente perciba valores empresariales gracias a una cultura y filosofías que denotan la calidad y servicio, no solamente entregando productos buenos de calidad que satisfagan las necesidades del cliente sino también que el servicio y trato al cliente sea de calidad con rapidez, profesionalismo con talento humano capacitado y comprometido. Al ser una empresa dedicada a la comercialización de productos tecnológicos, su cultura de trabajo está basada en la confianza y empoderamiento de tareas con el objetivo de dar solución y satisfacer la necesidad del cliente.
- De acuerdo a la Estructura vigente, y para el cumplimiento de sus objetivos, existen los Departamentos; Comercial, Administrativo Financiero y Operativo.

En el Administrativo Financiero hay un apéndice encargado de la Gestión del Talento Humano, la cual es una debilidad que se debería corregir.

- En la Administración del Talento Humano no existe una planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, impidiendo así el logro de los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.
- El proceso de Reclutamiento y Selección de personal representa una herramienta básica dentro de la empresa, pues, si se realizan siguiendo un proceso acorde a las características de la empresa y por personal calificado, se tendrá un personal idóneo para llenar las necesidades de la empresa, donde no solo se busque cubrir un puesto sino ir más allá, es decir, lograr el crecimiento y/o

desarrollo tanto personal como en beneficios para la empresa en la cual se desenvuelven.

- Al no contar con un proceso técnico de Reclutamiento y Selección de Personal, que permita minimizar el flujo de rotación, se presentan falencias en factores como: política salarial, beneficios sociales y cultura organizacional, que no satisfacen las necesidades del personal que labora en la empresa. No se cuenta con la información necesaria del individuo, de tal manera que el análisis y cada uno de los aspectos intrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante o factores de especificación) del cargo no permite visualizar los indicadores críticos del postulante.
- No se aplican pruebas psicológicas que permitan conocer la actitud, la capacidad y el temperamento del futuro aspirante además de aspectos de su personalidad tales como: introversión, extroversión, agresividad, que marcan la pauta para la realización del trabajo en sí; además, no es posible conocer los intereses hacia los que se inclinan.
- No existe un archivo de personal elegible, que permita solucionar necesidades emergentes de la empresa, que con alguna regularidad suelen presentarse.
- El proceso de selección empleado por la institución evidenció no utilizar las técnicas establecidas para estos fines; entre las que se destacan: ausencia de pruebas de selección, niveles de entrevista, y exámenes pre - ocupacionales.
- No existe un proceso de guía al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto, limitando la adaptación lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, sus nuevos compañeros y nuevas obligaciones.

i. RECOMENDACIONES

- Diseñar un proceso técnico de reclutamiento y selección de personal, que permita una buena selección al contratar personal idóneo, calificado y eficaz para desempeñar un puesto de trabajo, que porte consigo todas las cualidades disponibles para ejercer su trabajo.

- Que la utilización del Plan de Reclutamiento y Selección de personal sirva como una herramienta técnica y administrativa, para que se desarrollen eficientemente las funciones para reclutar y seleccionar al personal.

- Que la empresa MASTER PC. CIA. LTDA., en la Unidad Administrativa Financiera, cuente con el personal calificado y los recursos necesarios para la realización del proceso de reclutamiento y selección de personal.

- La empresa debe diseñar una gestión de recurso humano integral que se encargue de obtener y coordinar a las personas, a la empresa de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante establecer una sinergia organizacional que permita aprovechar los recursos empresariales.

- Se debe diseñar una estructura organizacional que integre a todos los niveles de la empresa, con la finalidad de atender los requerimientos de cada área y así tener un modelo dinámico de empresa con la finalidad de influir en el comportamiento individual y colectivo en la empresa.

- La empresa debe considerar la disciplina como factor de satisfacción de los objetivos organizacionales, contando para ello con un modelo de Gestión de

talento humano que a través del esfuerzo humano coordinado e integrado genere un ambiente idóneo, para desarrollar las destrezas y habilidades.

- Es necesario promover un proceso de inducción que persiga una adaptación y ambientación inicial, rápida del nuevo trabajador a la empresa y al ambiente social y físico donde va a trabajar. Este proceso debe ser programado en forma sistemática, llevada a cabo por el jefe inmediato, por un instructor especializado o por un colega, para así facilitar el proceso de integración de todo el personal.
- Es importante que la empresa promueva programas motivacionales encaminados a fortalecer el desarrollo educativo de los integrantes con la finalidad de generar eficiencia, desarrollo personal, el mismo que a posterior se refleje en la imagen empresarial y en la satisfacción total de los clientes.
- La empresa debe diseñar un plan de reclutamiento y selección de personal que permita una correcta identificación de las vacantes y así disponer de información relativa a las necesidades del personal, mediante la aplicación eficiente de cada una de las fases del reclutamiento, para mantener y aumentar la eficiencia empresarial en el mercado.
- Se debe establecer en la empresa un direccionamiento de acciones administrativas con una orientación a largo plazo de manera que el control se concentre no sólo en un nivel de evaluación de funciones, sino también en la generación de esfuerzos individuales y colectivos para la transformación de la empresa en una entidad que proyecte una orientación sistemática en el manejo del recurso humano y así estimular y coordinar un eficiente desempeño laboral.

- La empresa debe establecer las bases de selección de personal mediante el diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal que permita una efectiva toma de decisiones apoyado en estándares o criterios técnicos para así generar validez y confiabilidad, de tal manera que la evaluación sea sistemática y rigurosa para que el ocupante en el cargo desarrolle sus habilidades y destrezas eficientemente.

j. BIBLIOGRAFÍA

CHIAVENATO, I (2001) Gestión del Talento Humano, Primera Edición, Cía. Editorial Continental.

DAFT R (1998). Teoría y Diseño Organizacional. ED Empresariales. México.

DÁVALOS NELSON (2004). Gestión por competencias. Editorial Paraninfo. Barcelona España.

DESSLER G (2001). El recurso humano y su competitiva. Editorial Thomson. Buenos Aires Argentina.

HERRERA, Luis y otros (2002). Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. AFEFCE. Quito Ecuador.

IVANCEVICH JOHN (2005). Gestión Calidad y Competitividad”, Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición, Madrid, 800pp.

KOONTZ, HAROLD. (2006). Organización de empresas”. Ed. Gestión. España. 89 pp.

PINEDA P. (2002). Gestión de la Formación en las organizaciones. ED Ariel. España.

k. ANEXOS

ANEXO N° 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

FORMULARIO DE ENCUESTA DIRIGIDO AL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA MASTER PC CIA. LTDA., DE LA CIUDAD DE LOJA.

Encuesta sobre el Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal de la empresa MASTER PC CIA. LTDA.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del Personal Reclutado en la Empresa MASTER PC CIA. LTDA.

Instrucciones

Estimado Colaborador:

La empresa MASTER PC CIA. LTDA., conjuntamente con la Universidad Técnica de Loja, mediante un investigador, desean conocer su nivel de satisfacción laboral dentro de la empresa así como algunos datos personales.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO

INFORMACIÓN PERSONAL**1. Nivel de Educación**

1.1 Primaria

1.2 Secundaria

1.3 Superior

2. Estado Civil

2.1 Soltero

2.2 Casado

2.3 Viudo

2.4 Divorciado

2.5 Unión Libre

3. ¿En qué rango de edad está usted?

3.1 De 20 a 25 Años

3.2 De 26 a 30 Años

3.3 De 31 a 40 Años

3.4 De 41 a 45 Años

3.5 Más de 46 Años

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

RECLUTAMIENTO

1.- ¿Cuál fue la manera por la que Ud. fue reclutado para el trabajo en la empresa?

Solicitud de empleo

Anuncio en el periódico

Agencia de empleo

2.- ¿El método que la empresa utilizó para su Reclutamiento influyó en su comportamiento?

Si

No

SELECCIÓN

3.- ¿Considera que la Selección del Personal utilizado por la Empresa se lo realiza en base a?

Experiencia Laboral

Test de inteligencia

Motricidad destreza y habilidad

Pruebas de creatividad

Pruebas de aptitudes particulares

4.- ¿Cree usted que al momento de ser seleccionado para el trabajo le proporcionan?

Información suficiente del cargo

Capacitación inicial

Ninguna

5.- ¿En la Entrevista de Selección que la Empresa le efectuó el ambiente fue?

Agradable

Desagradable

6.- ¿Cuándo usted acudió a la entrevista de selección, le proporcionaron información de la Empresa?

Si

No

7.- ¿Las pruebas que le realizaron para la Selección del cargo fueron?

Técnicas

Físicas

Psicológicas

Ninguna

8.- ¿Al momento de ser seleccionado le explicaron las funciones del cargo y la normativa legal vigente?

Si

No

9. ¿Cuántas veces su integridad física se ha visto amenazada en el cumplimiento de sus funciones?

Siempre

A veces

Nunca

10. ¿Con qué frecuencia se capacita para el mejor cumplimiento de sus obligaciones una vez que ha sido integrado a la empresa?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

SATISFACCIÓN LABORAL

1 ¿Cómo ha incidido la Capacitación en la realización de su trabajo?

Mucho

Medianamente

Poco

Nada

2 ¿Qué le gustaría que la empresa le proporcione para que usted no abandone su trabajo?

Remuneración adecuada

Uniformes

Capacitación

Atención Médica

Estabilidad

Seguridad

4. ¿Agregue cualquier otra opinión que a usted le agradaría que MASTER PC. CIA. LTDA. le proporcione para sentirse más motivado y contento en su trabajo?

ANEXO N° 02**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y
ADMINISTRATIVA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

FORMULARIO DE ENCUESTAS DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA EMPRESA MASTER PC CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE LOJA

Encuesta sobre el Proceso de Selección y Reclutamiento del Personal de la Empresa
MASTER PC CIA. LTDA.

Objetivo: Conocer el nivel de Satisfacción del Personal Reclutado en la Empresa
MASTER PC CIA. LTDA.

Instrucciones

Estimado Colaborador:

La empresa MASTER PC CIA. LTDA., conjuntamente con la Universidad Técnica de
Loja, mediante un investigador, desean conocer su nivel satisfacción laboral
dentro de la empresa así como algunos datos personales.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestros objetivos.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO

INFORMACIÓN PERSONAL**1. Nivel de Educación**

1.1 Primaria

1.2 Secundaria

1.3 Superior

2. Estado Civil

2.1 Soltero

2.2 Casado

2.3 Viudo

2.4 Divorciado

2.5 Unión Libre

3. ¿En qué rango de edad está usted?

3.1 De 20 a 25 Años

3.2 De 26 a 30 Años

3.3 De 31 a 40 Años

3.4 De 41 a 45 Años

3.5 Más de 46 Años

DATOS ESPECÍFICOS DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y

SELECCIÓN

1.- ¿Existe en la empresa personal calificado para el manejo del personal?

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

2.- ¿Cuando la empresa realiza un Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal que factor toma en consideración en el Recurso Humano?

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

3.- ¿Considera usted que al momento de reclutar el personal la empresa proporciona la información necesaria?

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

5. ¿Las entrevistas para la selección proporcionan la información necesaria al candidato?

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

5.- ¿La empresa prepara con anticipación las entrevistas a ser ejecutadas a los candidatos?

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

6.- ¿Cuál es la frecuencia con la que la empresa recluta y selecciona el personal?

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

7.- ¿Cómo se verifica la información proporcionada por los candidatos al puesto?

.....
.....

.....

8.- ¿Conoce Ud. si existe satisfacción en el cliente de la empresa con el personal que usted le proporciona?

.....

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INDICE

<u>CONTENIDOS</u>	<u>PÁGINAS</u>
CERTIFICACION	ii
AUTORÍA	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
a, TÍTULO	1
b. RESUMEN	2
SUMMARY	5
c. INTRODUCCIÓN.....	7
d. REVISIÓN DE LITERATURA	9
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	34
f. RESULTADOS	39
g. DISCUSIÓN.....	63
h. CONCLUSIONES	110
i. RECOMENDACIONES.....	112
j. BIBLIOGRAFÍA.....	115
k. ANEXOS.....	116