1859

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa, en el Cantón Catamayo

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA:

Diana Maritza Carrión Paladines

DIRECTORA:

Ing. Com. Silvia Jaramillo Luzuriaga Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN

Ing.Com. Silvia Jaramillo Luzuriaga

DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DEL AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA.

CERTIFICO:

Que la presente tesis titulada "Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en la Empresa, "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO," FRANQUICIADO DISENSA EN EL CANTON CATAMAYO PROVINCIA LOJA, Elaborada por la autora Diana Maritza Carrión Paladines, fue orientada, dirigida y revisada en todas sus partes y cumple con las normas establecidas por la Universidad Nacional de Loja, por lo tanto autorizo su presentación y sustentación.

Loja, 19, de Octubre del 2012

Atentamente

…….

Ing. Com. Silvia Jaramillo Luzuriaga

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los conceptos, ideas y resoluciones introducidas en el desarrollo de la presente temática de investigación son de absoluta responsabilidad de la autora.

……

Diana Carrión Paladines

C.I 0921765657

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Loja, en particular al Área Jurídica Social y Administrativa a sus autoridades y en especial a los docentes ya que gracias a sus conocimientos impartidos pude cumplir esta etapa de mi vida y poder servir a la sociedad.

Agradezco también a la empresa "**JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO," FRANQUICIADO DISENSA,** por haberme abierto sus puertas atendiendo todas mis inquietudes y suministrando toda la información necesaria para el desarrollo de dicho trabajo. Quiero reconocer de manera especial la confianza y conocimiento brindado al Ing. Juan Altamirano, quien me permitió acceder a la empresa, resolviendo dudas y cuestionamientos, siempre de forma amable y afectuosa.

A mis hermanos, que siempre me estuvieron apoyándome, escuchándome alegrándose por mis logros y brindándome su apoyo, cariño comprensión en los momentos cuando me sentía sola.

A mis compañeros que nunca los voy a olvidar, ya que con algunos de ellos siempre nos estuvimos apoyando en las buenas y en la malas, les deseo muchos éxitos.

Y a todas esas personas que de una u otra manera permitieron que este sueño se convierta en realidad.

Muchas Gracias….

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo cariño.

A ti mi Dios porque me diste la sabiduría y la fortaleza para realizar este trabajo, permitiéndome que este sueño lo culminara con éxito.

A mi querida hija y esposo que han sido la fuerza, el por qué esforzarme cada día e iluminarme, permitiendo que pueda confiar en mí mismo para vencer en cada batalla presentada.

A mi padre, y a mis queridos hermanos por confiar intensamente en que llegare a ser una gran profesional, a mi madre (+) y mi ñaño (+) porque desde el cielo me dieron la fuerza y el valor para culminar mi carrera cumpliendo todos los objetivos que me propuse y llegar a ser una gran profesional**¡ gracias por todo aquello!**

Y todas aquellas personas que aportaron con conocimientos y colaboración desinteresada.

Diana Carrión Paladines

a. TÍTULO

Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en la empresa "Juan Alejandro Altamirano", Franquiciado Disensa en el Cantón Catamayo Provincia de Loja

b. RESUMEN

En los nuevos escenarios, por los cuales estamos transcurriendo se logra evidenciar un elemento el cual sea la clave fundamental que identifique las características que permitan que las actividades sean manejadas de manera coordinada, y planificada ya que en la actualidad se ha llegado a considerar al Talento Humano como el capital más importante de la empresa

El siguiente trabajo investigativo, está encaminado a elaborar un Diseño Organizacional y una Gestión del Talento Humano, con la finalidad de contribuir de alguna manera el manejo de la empresa y del Talento Humano, para el logro de esto se empezó desde la selección del Tema; mismo que se lo elaboró con el fin de diseñar la estructura organizacional y las etapas de admisión de personal para la empresa delimitándolo de la siguiente manera: Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa en el Cantón Catamayo Provincia de Loja.

El trabajo investigativo, en la parte preliminar consta del Resumen y la Introducción los cuales presentan una visión general del contenido del documento y de la importancia de la problemática identificada.

Se elaboró un Objetivo General el mismo que engloba toda la investigación ya que está relacionada con el tema y el problema en estudio, a su vez se planteó objetivos específicos que apoyan la consecución del objetivo general, con el interés de que permita facilitar el conocimiento de la empresa desde el punto de vista estructurado y sirviendo de guía a sus colaboradores para que conozcan el funcionamiento de la misma a la cual pertenecen.

La Revisión de Literatura, que es el soporte teórico – científico que logro profundizar conceptos teorías y definiciones relacionadas con el tema planteado.

Los Métodos utilizados fueron, Inductivo, Deductivo y Analítico, así como también se aplicó técnicas tales como la Observación Directa, Entrevista dirigida al gerente y la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa.

No fue necesario determinar el tamaño de la muestra debido a que la empresa cuenta con un número determinado de colaboradores **(9)**los cuales constituyen el universo.

Los Resultados se obtuvieron de la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa los mismos que sirvieron para poder plantear la propuesta.

Con toda la información obtenida se constituye la Discusión que consta de: un diagnóstico, el cual contiene la reseña histórica y todas las falencias de la empresa tanto del Diseño Organizacional como de la Gestión del Talento Humano, también se elaboró organigramas de tipo Estructural, Funcional, y posicional, así mismo se diseñó Manuales de Función y de Bienvenida con su respectivo Reglamento Interno, además se planteó el proceso de admisión de personal en el cual contiene: reclutamiento, selección, contratación, inducción (manual de bienvenida), capacitación, y motivación, de igual forma se desarrolló el método de valoración de puestos por puntos, y por último el método de evaluación del desempeño, que se tomó en cuenta todo el personal de la empresa para la aplicación de estos métodos.

Finalmente se elaboró las conclusiones, ya que en la empresa es muy importante implementar un manual de funciones y de bienvenida para que los colaboradores puedan realizar de mejor manera sus actividades y a su vez con el fin de que pueda aplicar los cambios correspondientes y mejore la productividad de la misma.

SUMMARY

In the new scenario, by which we show laps in gachievedan element which is essential to identify the key features that al low the activities to be managed in a coordinated and planned as it has now come to consider the Human Talent as the most important asset of the company.

The following research work is aimed to develop an Organizational Design and Human Resource Management, in order to contribute something to the management of the business and human talent to achieve this is started from selecting the topic; same as it developed in order to design the organizational structure and staffing admission stages for delimiting the company as follows: organizational Design and Management of Human Resource in the company "Juan Alejandro Altamirano," Franquisiado Disensa in Catamayo Canton in Loja Province.

The research work, in the introductory part consists of summary and introduction which presents an overview of the content of the document and the importance of the problematc identified.

It was developed a General objective the same that encompasses all the research as it is related with the theme and the study problem, also I had planned the specific objectives that support the overall goal, with the interest that can facilitate the knowledge of the company from the point of view of structured and serving to guide their partners to them know the operation of it to which they belong.

The literature review is the theoretical - scientific support which achieved to deepen concepts theories related with the proposed theme.

The used methods were: inductive, deductive and analytical, and also applied techniques such as direct observation, interview and the survey directed to the manager and also to the employees of the company.

It was necessary to determine the sample size because the company has a number of collaborators (9) which are the universe.

The results were obtained from the application of surveys directed to the employee´s company the same that served to raise the proposal.

With all the information obtained is constituted Discussion comprising: a diagnosis, which contains the historic review all business failures both organizational design and the Human Resource Management, also developed organizational structural, functional and positional, also was designed Manuals welcome Function and its respective Rules also raised the admission process which contains personnel recruitment, selection, recruitment, induction(welcome manual), training, and motivation, similarly developed the method of job evaluation by points, and finally the performance evaluation method, which too kin to account all the staff of the company to implement these methods.

Finally conclusions are drawn and that the company is very important to implement a manual functions and welcome to collaborators to conduct their activities in a better way and in turn so you can apply the appropriate changes and improve productivity thereof.

.

c. INTRODUCCIÓN

Las exigencias del mercado laboral y la necesidad de incrementar los niveles de productividad empresarial que conduzcan a una competitividad son factores que inciden sustancialmente en la forma como se establece y se direcciona una efectiva administración del personal.

Es por ello que todas las empresas prestadoras de servicios, tanto del sector público como privado, deben lograr brindar la mayor satisfacción a sus clientes con el fin de optimizar los esfuerzos y acciones que se emprendieron desde un inicio; pues si bien la razón de ser es el cliente, se deben establecer un conjunto de labores que vayan de la mano con todas y cada una de las necesidades que se requieran, en un armónico trabajo de equipo, que involucre a todos los integrantes de la empresa y así se logre las metas que se pretendan alcanzar.

Para la empresa de servicios "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa es muy importante contar con un diseño estructural capaz de contener e integrar todos los órganos, personas, actividades y los recursos.

Considerando estos factores, el presente trabajo primeramente se elabora el tema hasta llegar a las conclusiones las mismas que van en beneficio de la empresa para su posterior mejoramiento.

El tema siendo la parte principal del trabajo para estructurarlo se ha tomado en cuenta: el contenido, la clasificación, el espacio y el tiempo necesario para realizarlo definiéndolo de la siguiente manera:

"Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano en la empresa "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO," FRANQUICIADO DISENSA

Está compuesta de un breve resumen donde se describe un extracto del trabajo ejecutado y que a su vez es escrito tanto en español como inglés.
Se detalla también la introducción que es un diseño de la investigación de forma precisa lo que se ha efectuado en el transcurso de la investigación.

La revisión de literatura es toda la información recolectada acerca del contenido del tema y los objetivos de la investigación a través de las diferentes fuentes bibliográficas que se utilizó.

Así como también se hace énfasis en los materiales y métodos como son método, científico, inductivo, deductivo, analítico, histórico; y las técnicas de: observación directa, con la que se pudo conocer el ambiente laboral de la empresa, además se aplicó la entrevista, encuesta obteniendo una amplia información relacionada con el tema a investigar para luego plantear la discusión.

Los resultados son los datos que fueron obtenidos de la aplicación de la entrevista dirigida al Gerente y las encuesta aplicada a los 9 empleados, realizando para ello la respectiva tabulación, representación gráfica, análisis e interpretación.

Además la discusión donde es la parte más importante debido a que se da cumplimiento a los objetivos propuestos, está comprendida: por un diagnóstico de la situación actual de la empresa, el mismo que consistió en estudiar los aspectos del diseño organizacional la gestión del talento humano, valoración de puestos y evaluación del desempeño para conocer su estado real.

A continuación están lo que es la propuesta de organigramas estructural, funcional y posicional los cuales se crearon con la finalidad de establecer niveles jerárquicos dentro de la empresa.

A su vez se han establecido manuales tanto de funciones como de bienvenida en donde se podrá tener una perspectiva más clara de la función y responsabilidad que requiere el cargo, así como todo lo concerniente con respecto a lo interno de la empresa.

Así mismo se determina las etapas de admisión de personal en donde se detalla paso a paso cada una de los procesos que se siguen para atraer al personal idóneo para ocupar la vacante disponible. Entre los cuales tenemos: el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y motivación.

Posteriormente se aplicó la valuación de puestos por puntos, método que permite determinar si el salario está acorde con las funciones que desempeña el personal, y finalmente la evaluación de desempeño la cual accede a medir la responsabilidad, comportamiento, conducta y rendimiento de cada individuo en el puesto de trabajo.

A continuación se indican las conclusiones en base a los resultados obtenidos y a la información recolectada mediante las técnicas de investigación y las recomendaciones son las alternativas de solución a los problemas detectados.

La bibliografía se ubicó todas las páginas web y también libros con sus respectivos autores, edición, lugar y país de publicación, y páginas de donde se sustrajo la información para realizar la revisión de literatura, la cual se encuentra en orden alfabético.

En los anexos están los formatos de entrevista, la encuesta, así como fotografías de las instalaciones y empleados.

Por último se encuentra el índice en donde se encuentra los puntos de la investigación con sus respectivas páginas.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. GENERALIDADES DE CATAMAYO

“Gracias a la iniciativa de hombres valerosos de la población se consigue que el 25 de mayo de 1931 Catamayo sea reconocido como parroquia y luego de un largo período como tal y por la fervorosa insistencia de su pueblo, llegó el día en el que se cristalizó el anhelado sueño a través del decreto promulgado por el presidente de la república de aquella época Dr. Jaime Roldós Aguilera, que con fecha 18 de mayo de 1981 eleva como cantón a Catamayo, aunque por efectos de publicación en el registro oficial, su aniversario anual de cantonización se celebra el día 22 de mayo de cada año Fue un hecho histórico de gran trascendencia.”[1]

Ahora en la actualidad los catamayenses en su mayoría se dedican a la agricultura, especialmente al cultivo de productos de ciclo corto. Así mismo gran parte de la zona produce caña de azúcar siendo una importante fuente generadora de empleo. Otro importante sector se dedica a la ganadería y al conglomerado comercio de materiales de construcción, negocios en mercados y almacenes, estos sectores de producción, engloban todas las actividades económicas que realizamos las personas, es decir, todos aquellos trabajos encaminados a dar fuentes de empleo, finalmente una industria que se ha convertido en permanente fuente de trabajo y generadora de recursos económicos es la de los ladrillos.

[1] Gobierno Municipal Autónomo del cantón Catamayo Administración 2009 - 2014

4.2. FRANQUICIA

- **Concepto**

La franquicia dirige la manera de conducir un negocio entre dos partes. Por lo general, una franquicia vende bienes o servicios que son suministrados por el dueño de la marca o que cumplen sus estándares de calidad

- **Elementos de una franquicia**

a) "**Franquiciador:** Es toda aquella persona física o jurídica que crea un concepto de negocio y lo expande por una red propia a través de terceros independientes (franquiciados).

b) **Franquiciados:** Toda persona física o jurídica que por medio de un contrato y a cambio de una contraprestación económica, se obliga a la comercialización de los productos o servicios del franquiciador, por cuenta propia, de manera independiente y siempre bajo las directrices establecidas en el contrato de la franquicia.

c) **Canon de entrada:** Es el pago que el franquiciado realiza para el franquiciador cuando comienza la relación, no necesariamente debe de precisar una contraprestación material"[2]

- **Funciones de una Franquicia**

1. Conocimiento del mercado y el sector de actividad.
2. Concesión temporal de la licencia de marca y de los signos distintivos.
3. Formación y asistencia, inicial y continuada.
4. Garantía de aprovisionamiento.
5. Estructura y recursos financieros.
6. Control y evolución del sistema.

[2] http/www. franquiciadodisensa.com. Ecuador

- **Franquicia Disensa**

GRÁFICO N° 1

Concepto

Es la búsqueda de una estandarización de servicios, productos y procedimientos que nos llevan a lograr un mejoramiento continuo en el canal de distribución.

El reto es mantener los estándares alcanzados y mejorar día a día para beneficio de los consumidores finales.

Objetivo

Nuestro objetivo es ofrecer una amplia gama de productos y servicios para la construcción, brindándoles ventajosas opciones de compra a nuestros clientes. De esta manera, entregamos un mayor número de productos, individualmente o en paquetes, a costos competitivos y mediante una atención personalizada que nos permite evaluar su satisfacción.

¡Quienes somos y que ofrecemos!

Una franquicia está basada en la confianza mutua entre el dueño de la marca y quien adquiere la franquicia, la franquicia Disensa, es la más importante red de comercialización de materiales de construcción en el país y la primera franquicia de este tipo en el mundo. Los productos y servicios que ofrecemos están enfocados a cubrir las más altas expectativas de

nuestros clientes, cumpliendo siempre con los más exigentes estándares de calidad. Nuestra fortaleza se centra en el grupo humano que compone la red Disensa y que forma un canal de distribución con cobertura en todo el territorio nacional. Somos distribuidores de las mejores marcas de productos para la construcción en el país.

4.2. DISEÑO ORGANIZACIONAL

GRÁFICO N° 2

- **Concepto**

"El diseño organizacional es un proceso, donde los gerentes toman decisiones o donde los miembros de la organización ponen en práctica dichas estrategias. El diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de la organización y hacia el exterior de su organización."[3]

- **Importancia**

Las decisiones sobre el diseño organizacional con frecuencia incluye el diagnostico de múltiples factores, entre ellos la cultura de la organización el poder y los comportamientos políticos y el diseño de trabajo. El diseño

[3]http://magister-vsem-rh-cuam.blogspot.com

organizacional representan los resultados de un proceso de toma de decisiones que incluyen fuerzas ambientales, factores tecnológicos y elecciones estratégicas.

4.3.DIAGNÓSTICO

- **Concepto**

"Es la manera de reunir, clasificar y analizar una amplia información de datos, inclusive muchos de los cuales no tienen relación alguna con el objetivo que se persigue."[4]

- **Importancia**

Permite tener una información básica que sirve para programar acciones concretas involucradas en un plan de trabajo que posibilite definir estrategias de acción.

- **Diagnostico Empresarial**

Constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento.

4.4. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Son las políticas que refuerzan y representa la forma sobre cómo tratar a los empleados de una organización.

2 http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html

- **Misión**

La razón de ser de la empresa, la misión es la que determina claramente el futuro de la organización y establece las bases para la toma de decisiones e identificar de las demás.

- **Visión**

"Una idea clara de la situación futura con objetivos específicos de corto, mediano y largo plazo, se centra en los fines y no en los medios, lo cual indica que importante es el punto a donde se quiere llegar."[5]

- **Cultura organizacional**

La cultura organizacional, atmósfera o ambiente organizacional, como se quiera llamar, es un conjunto de suposiciones, creencias, valores u normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo. De esta forma, una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento.

- **Clima organizacional**

El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia, participación.

[5]CHIAVENATO, Idalverto, Administración de Recursos Humanos ,5°edicion,McGrawHill, Colombia,2009,pag.

- **Ambiente Organizacional**

Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

4.5. ORGANIGRAMAS

"Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización que muestran las relaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad."[6]

- **Estructura Organizacional**

La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación

- **Ventajas de un Organigrama**

✓ Obliga a sus autores aclarar sus ideas
✓ Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía.
✓ Muestra quién depende de quién.
✓ Indica alguna de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, sus puntos fuertes y débiles.
✓ Sirve como historia de los cambios, instrumentos de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.

[6] http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html

- ✓ Son apropiados para lograr que los principios de la organización operen.
- ✓ Indica a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización.

- **Desventajas de un Organigrama**

No obstante las múltiples ventajas que ofrece el uso de los organigramas, al usarlas no se deben pasar por alto sus principales defectos que son:

- ✓ Ellos muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando por fuera muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- ✓ No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles, aunque sería posible construirlo con líneas de diferentes intensidades para indicar diferentes grados de autoridad.
- ✓ Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien como es en realidad. Algunos administradores descuidan actualizarlos, olvidando que la organización es dinámica y permiten que los organigramas se vuelvan obsoletos.
- ✓ Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status.

- **Tipos de Organigramas**

- ✓ **"Organigrama Estructural.** Es el conjunto de unidades y las relaciones que representa solo la estructura administrativa de una organización o parte de ella
- ✓ **Organigrama Funcional.** Es el que indica en el cuerpo de la gráfica además de la unidades y sus relaciones, las principales funciones de los órganos representados

- ✓ **Organigrama Posicional.** Es el que describe el cargo jerárquico y el nivel de importancia de función para cada trabajador.[7]"

- **Niveles Jerárquicos**

El conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen, independientemente de la función que realicen.

- **Tipos de Niveles Jerárquicos**

Nivel Legislativo

Es la función básica de legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar reglas, ordenanzas, y decidir sobre los aspectos de mayor importancia.

Nivel Directivo

Es el nivel que toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento.

Nivel Asesor

Es el que aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial, y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando.

Nivel Operativo

Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la entidad o empresa, ejecutor de las ordenes emanadas de los órganos legislativo y directivo.

[7] http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html

4.6. MANUALES ADMINISTRATIVOS

Por manual debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.

- **Importancia**

"Con el estado actual de innovación tecnológica la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos."[8]

- **Objetivos**

✓ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
✓ Servir como medio de integración y orientación al personal nuevo, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales
✓ Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos funcionales, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
✓ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- **Ventajas**

✓ Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.

[8] http://es.scribd.com/doc/55226229/4/DEFINICION-DEL-MANUAL

- ✓ Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- ✓ Asegura que todos los interesados tengan una adecuada compensación del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- ✓ Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

- **Desventajas**

- ✓ Algunos consideran que es demasiado caro, limitado y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- ✓ Muchas compañías creen que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
- ✓ Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados.

- **Tipos de manuales**

Dentro de los manuales administrativos tenemos varias clasificaciones de los cuales se considera los más importantes son: manual de funciones, y manual de bienvenida.

- ❖ **MANUAL DE FUNCIONES**

“Un manual de funciones o manual de organización comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa, por ejemplo gerencia, producción, ventas, etc., describiendo como se intervienen en el funcionamiento general de la empresa, contiene la visión, misión, los

objetivos, metas y la descripción de cada área así como sus responsabilidades."[9]

- **Objetivos**

  - ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
  - ✓ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
  - ✓ Servir de base en la calificación de méritos y la evaluación de puestos.
  - ✓ Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
  - ✓ Propiciar la uniformidad en el trabajo.
  - ✓ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
  - ✓ Sirve de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades.
  - ✓ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

- **Ventajas**

  - ✓ Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
  - ✓ No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
  - ✓ Es claro y sencillo.
  - ✓ Útil en toda organización.
  - ✓ La disciplina es fácil de mantener.

[9] http://www.manualdefunciones.es/manual-de-acogida/manual-acogida.html

- **Contenido.**

✓ Un manual de funciones debe contener:
✓ Nombre de la empresa
✓ Código
✓ Nivel jerárquico
✓ Puesto o cargo de trabajo naturaleza del trabajo
✓ Función principal que desempeña en la empresa
✓ Características de clase: responsabilidades por trabajo y equipo a su cargo requisitos: nivel de educación, años de experiencia, cursos necesarios.

❖ **MANUAL DE BIENVENIDA**

"Es la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas."[10]

- **Importancia**

Ofrece una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades que se realizan en la organización.

- **Objetivos**

✓ Reducir la ansiedad de las personas, rotación y economizar tiempo.
✓ Ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidos en cada proceso.

[10] **http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090605145751AAEGd61**

- **Contenido**

- ✓ Reseña histórica.
- ✓ Objetivos
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Actividad que comercializa
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Plano de las instalaciones de la empresa
- ✓ Prestaciones

4.7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GRÁFICO N° 3

- **Concepto**

Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

- **Importancia**

"No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo."[11]

- ✓ **Proceso de Admisión y Empleo del Talento Humano**

Es el proceso o conjunto de actividades encaminadas a ponerse en contacto con una determinada institución que oferta bolsa de trabajo, o simplemente es la búsqueda de candidatos, que puedan reunir las condiciones o requisitos, para ser contratados por la empresa en sus necesidades constantes de suplencia, renuncias, o despidos, etc., entre las técnicas tenemos:

a) RECLUTAMIENTO

Es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante.

[11] IDABERTO, Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México; McGraw- Hill 5°ed.2009

- **Importancia:**

Permite contar con una reserva de candidatos a empleo; sin él no habría candidatos a ocupar las vacantes existentes en la empresa.

- **Objetivo:**

✓ Atraer candidatos de entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización.

- **Tipos de Reclutamiento**

Reclutamiento Interno.- Este tipo de reclutamiento se lo realiza con el personal que labora dentro de la misma empresa tratando de llenar una determinada vacante mediante asensos de personal.

Reclutamiento Externo.-Opera con candidatos que no pertenecen o laboran en la organización, cuando hay una vacante la organización trata de cubrirla con personas ajenas es decir con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento**,** mediante anuncios publicitarios.

b) SELECCIÓN

Es elegir de un conjunto de postulantes, al más idóneo, para ocupar un puesto o cargo determinado.

- **Importancia:**

Permite el mejor desarrollo de la organización evitando tiempo, costos y que el empleado sea productivo para beneficio de la empresa.

- **Objetivos:**

✓ "Encontrar trabajadores idóneos con quienes se pretende trabajar en la empresa.
✓ Satisfacer las necesidades de personal."[12]

- **Proceso para la selección de personal**

1. **Hoja de solicitud de empleo:** La selección se inicia con una cita entre candidato en la oficina del personal, se pedirá una petición de solicitud de empleo que deberá constar: datos personales, perfil profesional, estudios realizados, talleres o cursos, experiencia laboral, referencias personales.
2. **Entrevista de selección.** Es la que consiste en una plática formal y en profundidad, conducida para evaluar la idoneidad de acuerdo al puesto que solicita.
3. **Pruebas o Test.-** Son instrumentos que permiten evaluar la compatibilidad entre los aspirantes y los requerimientos del puesto.

   ❖ **Pruebas psicológicas.-** Se enfocan en la personalidad, su validez es discutible porque la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva.

   ❖ **Prueba de conocimiento.-** Son más confiables porque determinan la información o conocimiento que posee el individuo.

4. **Investigación**.- Es la que permite verificar la veracidad de los datos proporcionados por los solicitantes.

[12]BOHLANDER, Snell y Sherman. Administración de Recursos Humanos. México, Décimo Segunda Edición. Capítulo 3. Pag: 85.

5. **Examen médico**.- Es de mucha importancia y conveniente para la organización se solicite un examen médico al individuo.

c) CONTRATACIÓN

Es apegarse a la ley con la finalidad de que en lo posterior no haya problemas tanto para el trabajador como el empleador.

- **Importancia**

Hay que tomar en cuenta los que van a formar parte de un gran equipo de trabajo, ya que deben ser estos los mejores candidatos, aquellos que se sienten mayormente motivados para ser los dominantes en su oficio o profesión.

- **Objetivos**

✓ "Contratar personal, motivado.
✓ Atraer los mejores, con capacidades, habilidades y nuevas experiencias."[13]

- **Tipos de Contratos**

Contrato a Prueba.- Es el que no podrá ser mayor a 90 días y sólo se podrá realizar por una vez y al principio de una relación de trabajo. Adicionalmente, una empresa no podrá contratar más del 15% de los empleados por un período de prueba.

Contrato de trabajo.- Es aquel que cuando las partes pueden determinar la duración del contrato. La duración mínima de estos contratos es un año,

[13] WERTHER, William B, Jr. y DAVIS, Keith: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mcgraw-Hill, 3ª ed. 2009.

para dar por terminado el contrato de tiempo fijo la parte interesa debe avisar por escrito su interés de que el contrato termine por lo menos un mes antes de la fecha de terminación del contrato original, sin este contrato se prorrogará automáticamente.

Contrato a tiempo indefinido.- Es aquel que se concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de los servicios en cuanto a la duración del contrato.

- **Elementos**

- ✓ Prestación de servicios
- ✓ Dependencia
- ✓ Remuneración

d) INDUCCIÓN

"Es guiar a las personas recién llegadas con la finalidad de que sean productivas y que se sientan satisfechas de formar parte de la organización."[14]

- **Importancia**

Ayudan al nuevo trabajador a su adaptación en la empresa disminuyendo la tensión y nerviosismo.

- **Objetivo**

Informar a los nuevos elementos los planes y programas con el fin de integrar al individuo al puesto.

[14]WERTHER, William B, Jr. y DAVIS, Keith: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mcgraw-Hill, 3ª ed. 2009

- **Manual de Bienvenida**

Consiste en diseñar e implementar uno de los procesosque en la mayoría de las empresas lo ignoran, el cual se efectúa antes de iniciar el trabajo para el que ha sido contratado.

- **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 a los trabajadores como a los patrones.

- **Contenido**

  - ✓ Disposiciones preliminares
  - ✓ Modalidad de contratación
  - ✓ Jornadas y horarios de trabajo
  - ✓ Garantías y obligaciones
  - ✓ Sanciones

e) CAPACITACIÓN

Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de los individuos en el desempeño de una actividad.

- **Clases de cambio de comportamiento logrado mediante la capacitación.**

  - ✓ Transmisión de información
  - ✓ Desarrollo de habilidades
  - ✓ Desarrollo de actividades
  - ✓ Desarrollo de conceptos

- **Ventajas**

✓ Mejoramiento de la calidad
✓ Ahorro de tiempo
✓ Satisfacción de los empleados
✓ Mejoramiento de la eficiencia en el servicio

f) MOTIVACIÓN

Es la voluntad de hacer las cosas con esfuerzo para alcanzar las metas de la organización y así satisfacer las necesidades de los individuos.

- **Importancia**

Es un elemento primordial en la administración de recursos humanos por lo que se requiere conocer y más que ello dominarlo, solo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.

- **Objetivos**

✓ "Satisfacer las necesidades de los empleados.
✓ Elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.
✓ Proveer la eficacia al esfuerzo colectivo orientado a seguir las metas."[15]

[15] http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html

4.8. VALORACIÓN Y VALUACIÓN DE PUESTOS

GRÁFICO N° 4

- **Concepto**

"Es el procedimiento técnico utilizado para determinar el valor relativo de un puesto frente a los demás y con el fin de fijar el sueldo para los trabajadores de una organización". [16]

- **Importancia**

Contribuye a evitar problemas sociales, legales y económicos, que plantean los salarios, por la remuneración equitativa a los trabajadores por los servicios que presta para trabajo igual, desempeñando en puesto y condiciones de eficiencia iguales corresponde salario igual.

[16] http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/analisis_descripción_cargos/análisis_descripción_cargos_1.htm

- **Cargo**

Es el conjunto de puestos, con actividades, tareas, responsabilidades asignadas a un cargo y características similares, identificados con el mismo título o denominación y remunerados con igual sueldo básico unificado.

❖ **MÉTODO PARA LA VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS**

Se caracteriza por el ordenamiento de los puestos de una empresa

- **Ventajas**

El uso de un mayor número de factores permite un verdadero análisis de puestos a valuar, el proceso es sencillo y claro, los trabajadores con facilidad.

- **Desventajas**

La selección y definición de los factores resulta difícil y arbitrario es preciso un adiestramiento cuidadoso, exige mayor tiempo que los otros.

- **Pasos para desarrollar una valuación de puestos por puntos**

  ✓ **Formar un comité.-** integrado por trabajadores de la empresa, debe ser un número impar.

  ✓ **Determinar grados y definir factores.-** los factores serán, habilidad, esfuerzo, responsabilidad y condiciones de trabajo.

  ✓ **Descripción y clasificación de puestos.** Se toma en cuenta las partes que integran la especificación de clase como, código, titulo, y requisitos, etc.

  ✓ **Ponderación de factores.-** Se asignan un determinado valor a los grados de los factores.

- ✓ **Establecimiento de puntos para cada grado.-** Mide el grado de complejidad del grado.
- ✓ **Denominación de puestos.-** Se anota el nombre de puestos o clase y se hace constar su sueldo básico de acuerdo a su respectiva categoría.

- ✓ **Tabulación de datos para el ajuste salarial.-** se determina la variable XY y X^2.

- ✓ **Ajuste Salarial.-** Determinamos los puntos X1,X2,Y1,X2 aplicando las formulas:

- Y2=Y1-C(X1-X2)
  - $X1 = \frac{\sum x}{N} Y1 = \frac{\sum y}{N}$

X2=Menor de los puntos de X

$$\frac{\sum xy - \frac{\sum xy}{N}}{\sum x2 - \frac{\sum xe^2}{N}}$$

- ✓ **Representación Gráfica.-** Se obtiene con los valores obtenidos anteriormente.

- ✓ **Ajuste Salarial.**-Se realiza de acuerdo a los resultados obtenidos en el ejercicio.

4.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

GRÁFICO N° 5

- **Concepto**

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

- **Importancia**

"Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo"[17]

- **Objetivos**

✓ La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional

[17] WLLIAM.B. Werther, Jr. Keith Davis: Administración de Recursos Humanos. Universidad de Miami, Mc. Graw. Hill, Quinta Edición.2009

del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado.

- ✓ Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

- **Ventajas**

- ✓ **"Mejora el Desempeño:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- ✓ **Políticas de Compensación**: la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas
- ✓ **Necesidades de Capacitación y Desarrollo**: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la Presencia de un potencial no aprovechado.
- ✓ **Imprecisión de la Información:** el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- ✓ **Errores en el Diseño** de Puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.
- ✓ **Desafíos Externos:** en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos

factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda."[18]

❖ MÉTODO DE ESCALA GRAFICA POR PUNTOS

- **Concepto**

Es el que permite la evaluación el desempeño de los integrantes mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados, los factores de evaluación son las cualidades que posee el integrante que se desean evaluar. Se definen simple y objetivamente para evitar distorsiones.

- **Importancia**

"Accede a definir en cada empleado las cualidades con un resumen, sencillo y objetivo. Cuanto mejor sea este resumen, mayor será la precisión del factor. Cada uno de estos se dimensiona para reflejar desde un desempeño pobre o insuficiente hasta el óptimos o excelente.

Saber que disposiciones o medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (autocorrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)"[19]

- **Ventajas**

✓ Ofrece a los evaluadores un instrumento de evaluación fácil de entender y sencillo de aplicar.

---

[18] WERTHER, William B, Jr. y DAVIS, Keith: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mcgraw-Hill, 3ª ed. 1990

[19] http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/default2.asp

- ✓ Permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación, es decir, las características del desempeño más importantes para la empresa y la situación de cada evaluado ante ellas.
- ✓ Simplifica en gran medida el trabajo del evaluador y el registro de la evaluación no es muy complicado.

- **Desventajas**

- ✓ "No brinda flexibilidad al evaluador pues se debe ajustar al instrumento en lugar de ajustarlo a las características del evaluador.
- ✓ Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores.
- ✓ Tiende a caer en la rutina y a estandarizar los resultados de las evaluaciones.
- ✓ Necesita procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones."[20]

- **Características**

1. Evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados.

2. Utiliza un formulario de doble entrada en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto que las columnas (sentido vertical) representan los grados de variación de tales factores.

3. Los factores se seleccionan previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar. Cada factor se define con una descripción sumaria, simple y objetiva, para evitar distorsiones.

[20]Idalberto, Chiavenato Administración de Recursos Humanos México Mcgraw- Hill Novena Edición 2009.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. Materiales

- **Útiles de oficina**

Libros
Copias
Esferos
Carpetas
Hojas de papel bond

- **Equipos de Oficina**

Internet
Computadora
Impresora
Flash Memory

5.2. MÉTODOS

- **Método Inductivo**

Este va de lo particular a lo general, permitiendo generalizar juicios y conceptos sobre lo conocido. Este método se lo empleó para conocer las técnicas básicas sobre el Diseño Organizacional y la Talento Humano, ayudando de esa manera a mejorar el desarrollo de las actividades de empresa “Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa”

- **Método Deductivo**

Es aquél que parte los datos generales aceptados hacia los casos particulares. El presente método ha facilitado dar alternativas de solución y sugerencias a los problemas organizacionales y de talento humano por las cuales atraviesa la empresa.

- **Método Analítico**

En este método se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado con el objeto de estudiarlas y examinarla, el cual ayudo a realizar un estudio de cómo está conformada la empresa, cuál es su funcionamiento y como se organizan con respecto a las actividades que realizan cotidianamente.

5.3. LAS TÉCNICAS

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se utilizó las siguientes técnicas

- **Observación Directa**

El investigador conoce el problema y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, esta técnica permitió evidenciar, visualizar sobre la situación actual de la empresa en lo que se refiere, al gerente y al personal, como se encuentran organizados, la relación que existe entre los empleados y la manera como se está llevando a cabo las actividades del personal dentro de la empresa y de esta manera relacionarse directamente con el objeto de estudio.

- **La Entrevista**

Se trata de una conversación entre una o varias personas con la finalidad deresponder a todas las interrogantes presentadas y de esta forma adquirir una amplia información, mediante la realización de un cuestionario previamente estructurado, se la aplico al Gerente Ing.: Juan Alejandro Altamirano, logrando recolectar información en lo que tiene que ver con la empresa quien brindo información muy útil de aspectos relacionados con el diseño organizacional y la gestión del talento humano.

- **Encuesta**

Es un estudio en el cual el investigador obteniendo los datos a partir de un conjunto de preguntas ordenadas y dirigidas a una muestra representativa en estudio. Con la realización de un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas se aplicó a todo el personal con una totalidad de nueve colaboradores que laboran en la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa con la finalidad de obtener una amplia información acerca del Diseño Organizacional y Gestión Talento Humano.

5.4. Población a Investigar

Para la realización del proyecto de tesis se tomó de muestra todo el personal que labora en la empresa, el cual está integrado por 10 personas, en la cual al gerente se le realizo la entrevista y a los 9 empleados la encuesta como se detalla a continuación.

- **Entrevista**

Puesto	Nombre
Gerente	ING. Juan Altamirano

- **Encuesta**

NÓMINA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO," FRANQUICIADO DISENSA

N°	C.I	NOMBRES	CARGO	VALOR A PAGAR
1	1103946875	Sonia M. Leiva. O.	Contadora	600
2	1103858666	Jorge E.Navarro.CH	Bodeguero	390
3	1717903908	Jenny P. Jaramillo. C	Vendedora	296
4	1105029936	María A. Vega C.	Vendedora	296
5	1104198260	Richard E. Cango. T	Chofer	350
6	1103986202	Darwin R. Burneo. B	Chofer	350
7	1104354095	José P. Jiménez. C	Estibador	292
8	1103778187	Mauricio G. González.	Estibador	292
9	1104710112	José R. Guarnizo .J	Estibador	292

Fuente: Nomina de empresa Juan Alejandro Altamirano, Franquiciado Disensa.
Elaboración: La Autora

f. RESULTADOS

6.1 ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE

A continuación se presenta el resultado de la entrevista dirigida al Sr. Gerente de la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

1. **¿Qué nivel de educación Ud. Posee?**
   El señor gerente supo manifiesta que posee un nivel superior es decir cuenta con un título de Ingeniero Comercial.

2. **¿Cuándo y con qué capital se inició la empresa?**
   De acuerdo a la entrevista aplicada al gerente la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa, inicio el 4 de octubre del 2011, con un monto de $ 20000.00.

3. **¿Cuál es el sueldo que Ud. Percibe actualmente de remuneración?**
   El gerente indico que el sueldo que percibe mensualmente es de $2000,00 americanos.

4. **¿Cuándo fue creada la empresa?**
   La empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa, fue constituida legalmente en el Cantón Catamayo Provincia de Loja el 4 de octubre del 2011 la cual se dedica a la compra y venta de materiales de construcción, es administrada por el Ing. Comercial Juan Altamirano, el cual es el propietario.

5. **¿La empresa cuenta con organigramas de tipo estructural, funcional, o posicional?**
   Según lo expresado por el gerente la empresa no cuenta con ningún tipo de organigramas en un año de funcionamiento.

6. **¿La empresa posee Misión, Visión, Objetivos, y Políticas?**
   El Sr gerente indica que no tiene ninguno de estos aspectos.

7. **¿Cómo da a conocer a los colaboradores las actividades que realizan?**
   El gerente comento que para dar a conocer las actividades a los colaboradores lo hace a través de una forma verbal conforme pasen los días ya que no se cuenta con un documento donde este especificado las funciones para cada uno de los integrantes.

8. **¿Cuáles son las Fortalezas y Debilidades que tiene usted dentro de la empresa?**

Fortalezas (internas)

- El personal tiene un amplio conocimiento delos productos que se ofrece.
- Voluntad para mejorar los procesos internos.
- Compromiso y responsabilidad de los trabajadores para realizar las actividades
- No existe resistencia al cambio.
- Buena relación laboral

Debilidades

- No tener misión, visión, objetivos y políticas.
- No tener organigramas establecidos.
- No se basa en procesos de admisión de personal.
- No se capacita al personal
- Inexistencia de manuales.

9. **¿Cuáles son las Amenazas y Oportunidades que tiene usted dentro de la empresa?**

Oportunidades (externas)

- Buen desempeño de los empleados.
- Cuenta con personal necesario y competitivo.

- Crear centros de institutos de capacitación para el personal.
- Mayor desempeño de los empleados
- Agilidad para despachar

Amenazas

- Pérdida de clientes por falta de capacitación al personal
- Desvinculación laboral debido a los altos impuestos..
- Cambios drásticos en la economía.

10. ¿Cómo realiza usted el reclutamiento del personal cuando tiene una vacante?

Lo que supo explicar el Sr gerente que para realizar el reclutamiento cuando tiene que llenar una vacante, lo hace por medio de recomendaciones de amistades o personas conocidas.

11. ¿Qué medios de comunicación utiliza Ud., para el reclutamiento del personal?

El gerente manifestó que ocasiones utiliza la radio WG MILENIO.

12. ¿Cuenta con un proceso establecido el cual indique un procedimiento para la búsqueda y contratación de personal?

El gerente expresa que no cuenta con un proceso establecido para la búsqueda y contratación del personal cuando existe una vacante en la empresa.

13. ¿La empresa realiza ascensos o traslados de personal para cubrir vacantes que se generan por cualquier motivo dentro de la empresa?

El Sr gerente de Disensa no realiza ningún asenso o traslados de personal para cubrir vacantes debido que es de reciente creación, y no ha realizado ninguna planificación.

14. ¿En la empresa hace uso de una hoja solicitud de empleo para recolectar los datos del candidato?

Lo que manifiesta el gerente es que no hace uso de una hoja de solicitud de empleo para recolectar los datos del candidato debido que hasta el momento no tiene diseñado los formatos.

15. **¿Cuál es el procedimiento que Ud. Realiza para la selección del personal?**

El Sr gerente comento que para la selección del personal lo hace mediante una entrevista.

16. ¿Realiza pruebas de idoneidad, como las de conocimiento, psicológicas, desempeño, etc.?

Manifiesta el gerente que no realiza ningún tipo de pruebas para la selección del personal.

17. **¿Qué requisitos solicita al aspirante a ocupar un puesto?**

Los requisitos que solicita la empresa para ocupar un puesto son:

- Récor policial
- Certificados personales
- Licencia (choferes)
- Título (contadora)
- Título de bachiller (vendedoras)

18. ¿Qué tipos de contratos laborales ha establecido la empresa?

El Sr gerente expresa que el tipo de contrato laboral que establece la empresa es contrato a prueba el mismo que tiene una duración de tres meses y lo utiliza con la finalidad de no tener ningún tipo de problema legal con el personal que labora en la empresa.

19. ¿La empresa cuenta con un manual de bienvenida?

Se supo manifestar el gerente que no cuenta con un manual de bienvenida debido a que no tiene conocimiento sobre este documento.

20. ¿Cuenta con un reglamento interno de trabajo?

Se expresó el Sr gerente que hasta el momento no cuenta con un reglamento de trabajo ya que cada trabajador sabe cómo debe comportarse cuando está realizando cada actividad.

21. ¿Cómo motiva a los empleados?

El gerente comenta que si los motiva y lo hace a través del sueldo que perciben, ya que es muy bueno y poseen una estabilidad laboral.

22. ¿Capacita al personal, como realiza la capacitación?

Expreso el Sr gerente que hasta el momento no ha capacitado al personal cree que no tiene ningún interés por el mismo.

23. ¿Al personal se le atribuye todas las prestaciones de seguro?

Manifiesta el gerente que el personal que labora en la distribuidora si se encuentran asegurados debido a que es un derecho que contempla el código de trabajo.

24. ¿Ha Realizado Ud. Ajuste salarial?

Hasta el momento no se ha realizado ningún ajuste salarial, ya que el salario lo determina de acuerdo a las normas que están establecidas por la ley, permitiendo al colaborador cubrir las necesidades y al mismo tiempo se sientan bien con el sueldo que perciben.

25. ¿Ha aplicado alguna vez la valoración de puestos por puntos para establecer ajuste salarial en la empresa?

De acuerdo a lo indicado por el gerente hasta el momento no se ha aplicado la valoración de puestos ya que no tiene conocimiento alguno.

26. ¿Habitualmente con que puesto tiene mayor comunicación?

El gerente expreso que con el puesto que tiene mayor comunicación es con la contadora debido a que la misma cuenta con experiencia logrando obtener buenos resultados con respecto a los egresos e ingresos de la empresa.

27. ¿Cuantos años de experiencia tiene en este puesto de trabajo?

Indica el gerente que tiene un año de experiencia desde cuando se creó la distribuidora.

28¿Cuál es su capacidad de iniciativa al momento de aportar ideas y resolver problemas?

El gerente dijo que la capacidad de iniciativa al momento de aportar ideas y resolver problemas posee el personalmente un criterio para planificar, organizar y evaluar lo que es valioso para la toma de decisiones diarias.

29. ¿Requiere de esfuerzo físico para desarrollar las actividades que desempeña?

Por lo general el gerente comento que no requiere de esfuerzo físico para desarrollar las actividades que desempeña**.**

30. ¿Requiere de esfuerzo mental para desarrollar las actividades que desempeña?

Comenta el gerente que si requiere de esfuerzo mental para realizar las actividades diarias de su cargo.

31 ¿Qué responsabilidad tiene por equipo o maquinaria en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?

El gerente me manifestó que posee un mínimo porcentaje, en la empresa por lo que posee poca maquinaria.

32. ¿Qué responsabilidad tiene por materiales, productos o dinero, en caso de que surgiera algún problema?

Indico el gerente que posee un máximo nivel de responsabilidad ya que él es propietario y representante legal responsable en caso de surgir algún inconveniente.

33. ¿Dentro de la empresa que grado de responsabilidad posee por su trabajo?

El gerente expreso que tiene gran responsabilidad de dirigir y controlar a 9 personas debido al cargo que desempeña.

34. ¿En qué condiciones se encuentra el puesto de trabajo que desempeña?

El Sr gerente indico que se encuentra en las mejores condiciones ya que toda la empresa en si es amplia, limpia y ordenada.

35. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo o dificultad?

Supo indicar el gerente que no se encuentra en riesgo ni en peligro ya que las condiciones donde desarrolla sus actividades son adecuadas.

36. ¿El personal está expuesto a algún riesgo?

Manifestó el gerente que algunos de las personas que laboran en la distribuidora están expuestos a sufrir algún riesgo como los choferes de sufrir algún accidente de tránsito y las vendedoras de que se les presente algún robo a lo interno de la empresa.

37. **¿Se ha evaluado el desempeño del personal?**

El gerente manifiesta que no ha evaluado el desempeño laboral debido a que no tiene los parámetros establecidos para evaluar, además cree que es un factor muy importante para determinar. Los errores en el cumplimiento de las actividades.

38. ¿Qué método utiliza en la empresa para evaluar al personal?

Indico el gerente que no ha utilizado ningún método para evaluar ya no tiene conocimientos.

39. ¿Considera importante evaluar constantemente a su personal?

El gerente si considera importante medir el desempeño ya que permitirá verificar como se están desenvolviendo en cuanto a las actividades.

6. 2. RESULTADO DE LA TABULACIÓN DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO," FRANQUICIADO DISENSA.

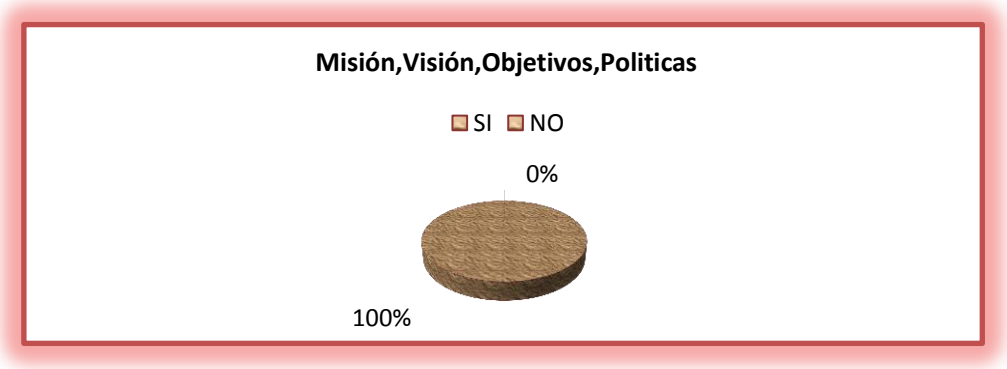
1. Tiene conocimiento de la Misión, Visón, Objetivos, y Políticas de la empresa.

CUADRO N°1

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	**9**	**100 %**

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N°6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifiestan que no conocen la Misión, Visión, Objetivos, Políticas de la empresa.

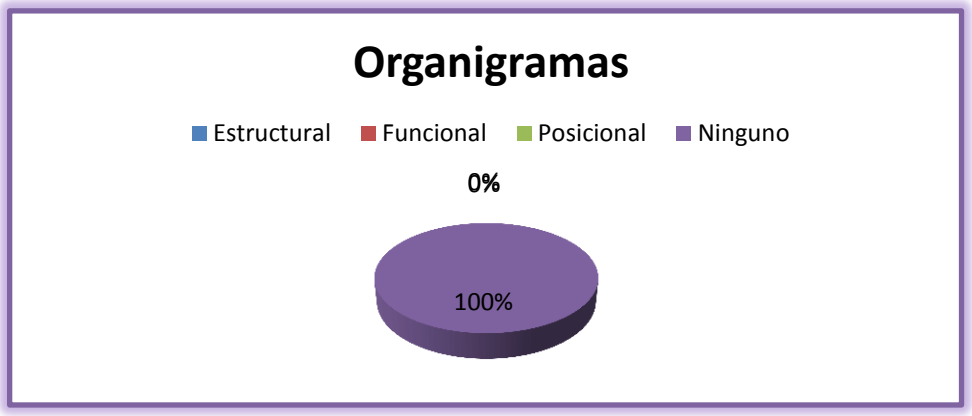
2. **¿La empresa le dio a conocer alguno de los siguientes organigramas.**

CUADRO N°2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE%
Estructural	0	0 %
Funcional	0	0 %
Posicional	0	0 %
Ninguno	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados dicen que la empresa no les ha dado a conocer ningún organigrama Estructural, Funcional y Posicional.

3. **¿De qué manera le dieron a conocer sus funciones?**

CUADRO N °3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
En forma verbal	8	89 %
Por escrito	1	11 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 8

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 89% de los encuestados manifiestan que les dieron a conocer sus funciones de manera verbal, y el 11% por escrito.

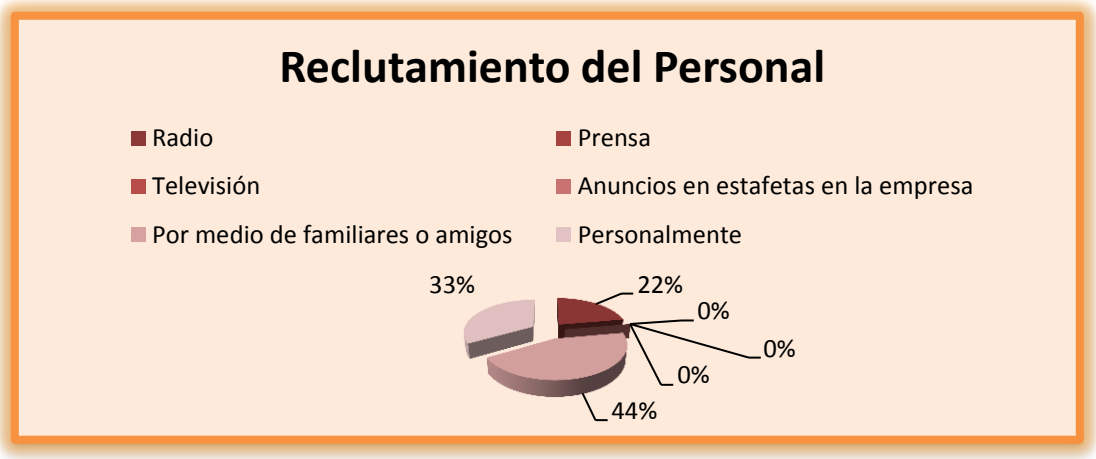
4. ¿Por qué medios se enteró que existía una vacante en la empresa?

CUADRO N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Radio	2	22 %
Prensa	0	0 %
Televisión	0	0 %
Anuncios en estafetas en la empresa	0	0 %
Por medio de familiares o amigos	4	44 %
Personalmente	3	33 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 44% de los encuestados dan a conocer que se enteraron de la vacante existente por medio de familiares o amigos; mientras que el 33% acudió personalmente a la empresa a preguntar si existe una vacante disponible y el 22% restante se enteró por la radio de la existencia de la vacante.

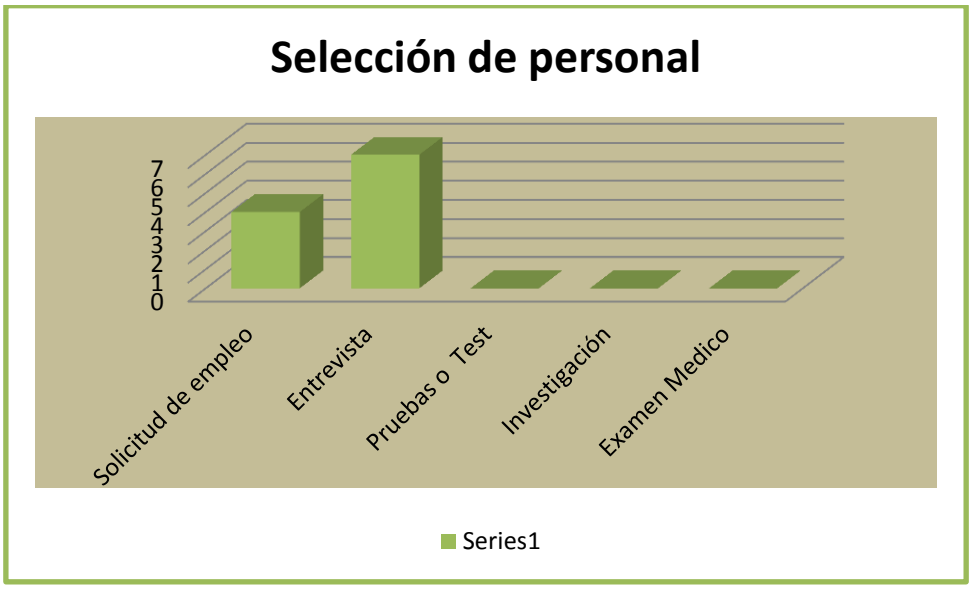
5. **¿Qué técnicas fueron utilizadas para seleccionarlo en el puesto que ocupa actualmente?**

CUADRO N°5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Solicitud de empleo	4	44 %
Entrevista	7	78 %
Pruebas o Test	0	0 %
Investigación	0	0 %
Examen Medico	0	0 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados se obtuvo 11 respuestas donde 4 personas manifiestan que se requirió de una entrevista personal para ocupar el cargo actual; y 7de los encuestados presentaron hoja de vida para ocupar el puesto actual en que se desempeñan.

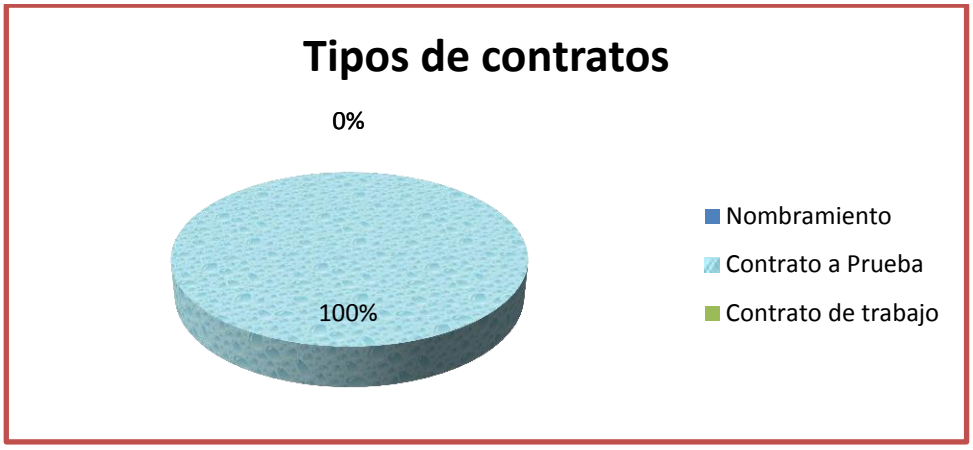
6. ¿Su relación laboral es?

CUADRO N° 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Nombramiento	0	0 %
Contrato a Prueba	9	100 %
Contrato de trabajo	0	0 %
Total	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N°11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal ha firmado un contrato a prueba.

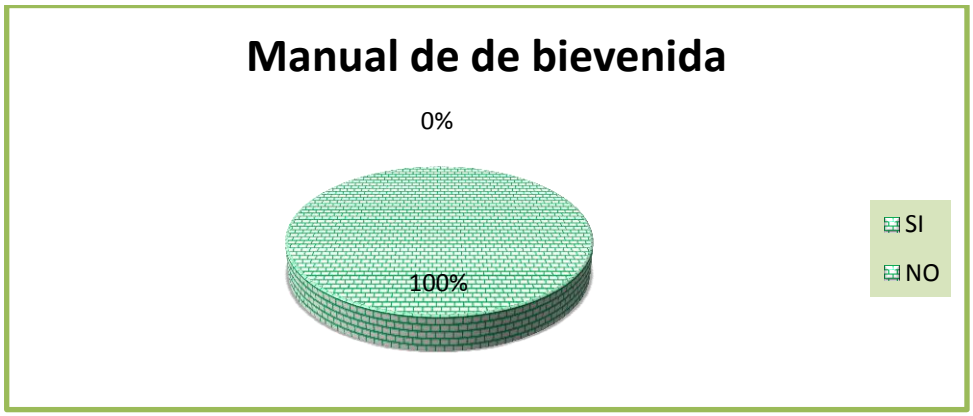
7. **¿Al momento de ingresar a laborar, la empresa le propicio un manual de bienvenida?**

CUADRO N° 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados expresan no haber recibido un documento donde contenga el manual de bienvenida por parte de la empresa.

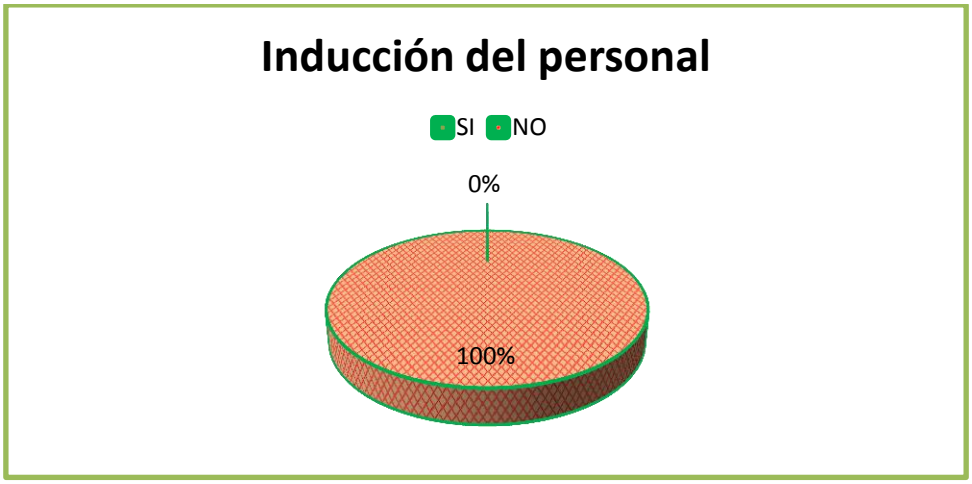
8. **¿Cuándo ingreso recibió algún tipo de información de forma general de la empresa?**

CUADRO N° 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados al momento de ingresar a la empresa no recibieron ningún tipo de información de la misma.

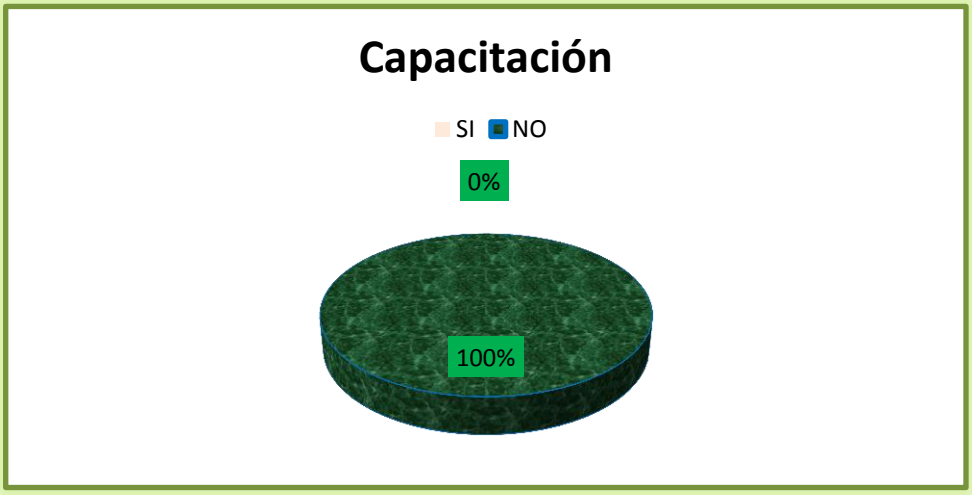
9. ¿Ha recibido Ud. capacitación por parte de la empresa?

CUADRO N° 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo referente a la capacitación el 100% de los encuestados contestan que no les realizan ninguna tipo de capacitación.

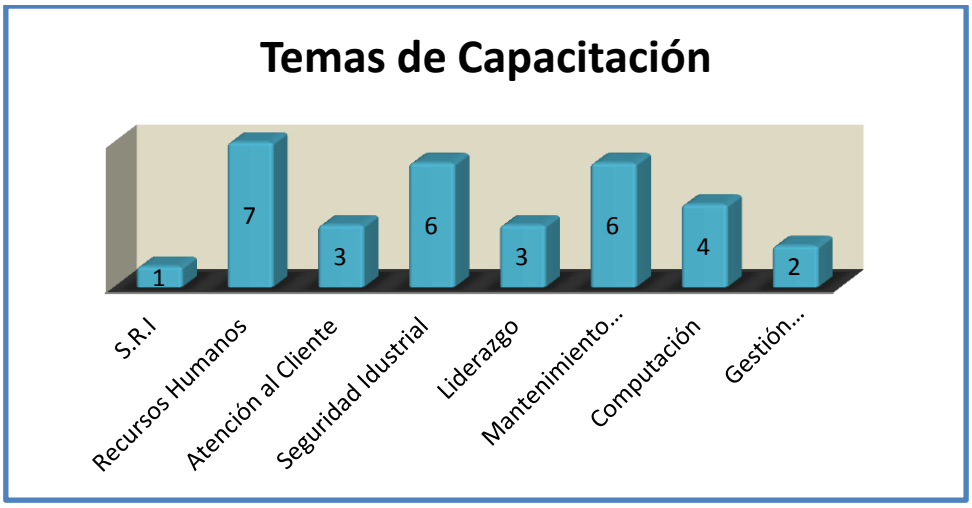
10. ¿Indique sobre qué temas le gustaría que la empresa le brinde capacitación.

CUADRO N° 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
S.R.I	1	11 %
Recursos Humanos	7	78 %
Atención al Cliente	3	33 %
Seguridad Industrial	6	67 %
Liderazgo	3	33 %
Mantenimiento de Equipo y Maquinaria	6	67 %
Computación	4	44 %
Gestión Empresarial	2	22 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las32 respuestas obtenidas el 11 se inclinan por temas relacionados con el S.R.I, el 22% por Recursos Humanos, el 33% Atención al Cliente, el 44% Seguridad Industrial, el 9% Liderazgo, el Mantenimiento de Equipo y Maquinaria, el 67% Computación, el 78% Gestión Empresarial.

11. ¿Ha recibido algún tipo motivación por parte de la empresa.

CUADRO N° 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRAFICO N° 16

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la empresa el 100% del personal no ha recibido ninguna clase de motivación.

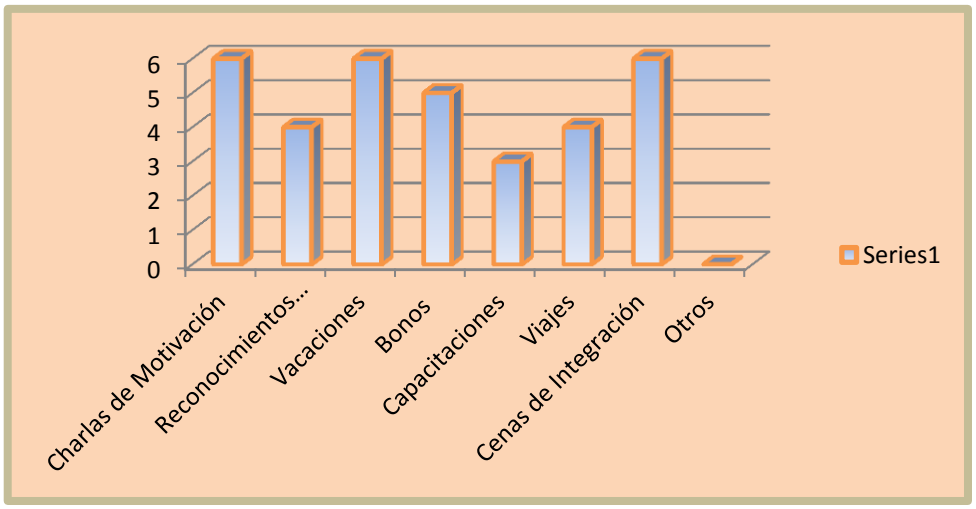
12. ¿Cómo le gustaría ser motivado?

CUADRO N° 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Charlas de Motivación	6	67 %
Reconocimientos Sociales	4	44 %
Vacaciones	6	67 %
Bonos	5	56 %
Capacitaciones	3	33 %
Viajes	4	44 %
Cenas de Integración	6	67 %
Otros	0	0 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los colaboradores de la empresa "Juan Altamirano," Franquiciado Disensa les gustaría ser motivado por medio de charlas de motivación, vacaciones y cenas de integración el 56% con bonos por parte de la empresa, el 44% en reconocimientos sociales y viajes, y un 33% con capacitaciones.

13. ¿Está satisfecho con el sueldo que usted percibe?

CUADRO N°13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 18

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal comentan que no están satisfechos con el sueldo que perciben.

14. ¿Conoce usted si la empresa realiza valoración de puestos?

CUADRO N° 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	0	0 %
NO	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 19

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal expresa que la empresa no realiza valoración de puestos.

15. ¿Cuál es su sueldo actual?

CUADRO N° 15

Remuneración

N°	C.I	NOMBRES	CARGO	VALOR A PAGAR
1	1103946875	Sonia M.Leiva.O.	Contadora	600
2	1103858666	Jorge E.Navarro.CH	Bodeguero	390
3	1105029936	MaríaA. Vega C.	Vendedora	296
4	1717903908	Jenny P.Jaramillo.C	Vendedora	296
5	1104198260	Richard E. Cango. T	Chofer	350
6	1103986202	Darwin R. Burneo. B	Chofer	350
7	1104354095	José P. Jiménez.C	Estibador	292
8	1103778187	Mauricio G. González V.	Estibador	292
9	1104710112	José R. Guarnizo.J	Estibador	292

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 9 encuestas aplicadas al personal de la empresa manifestaron lo siguiente: la Contadora percibe un sueldo $ 600,00, mientras que el Bodeguero su sueldo es de $ 390,00, las vendedoras con ingreso de $296,00 los choferes Richard Cango tiene un de $ 350,00 y Darwin Burneo es de $350,00 y por último los Estibadores reciben un sueldo de $ 292,00 americanos.

16. ¿Habitualmente con que puesto tiene mayor comunicación.

CUADRO N°16

Comunicación

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO	COMUNICACIÓN
Darwin. R Burneo. B	Estibador	Bodeguero – Vendedoras
Richard. E Cango. T	Estibador	Bodeguero – Vendedoras
José. R Guarnizo .J	Estibador	Con Bodeguero – Vendedoras
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero	Con el gerente –Contadora-chofer y estibadores
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora	Con el gerente, contadora, bodeguero, estibadores
José. P Jiménez. C	Estibador	Con el Bodeguero – Vendedoras
Sonia. M Leiva. O	Contadora	Con el gerente, bodeguero y vendedoras
Mauricio. G González. V	Estibador	Con el Bodeguero – Vendedoras
María. A Vega. C	Vendedora	Con el gerente, contadora, bodeguero, estibadores

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas aplicadas al personal de la empresa "Juan Alejandro Altamirano." Franquiciado Disensa, en lo referente a la comunicación manifestaron lo siguiente el gerente tiene unmayor diálogo con la contadora, debido a que le da a conocer los egresos e ingresos que se presentan en el día, con el bodeguero, las vendedoras, los choferes y los estibadores ya que están en relación directa con las ventasdel producto que distribuye.

17. ¿Qué nivel de educación posee.

a)Posee instrucción primaria

b)Tiene aprobado el ciclo básico y más conocimientos de matemáticas, manejo de instrumento con dificultad.

c)Título de bachiller y curso de adiestramiento.

d) Título de bachiller Técnico, manejo de todos los instrumentos, y curso de capacitación específica.

e)Título de tecnólogo, más cursos específicos.

f)Título Académico o de licenciado.

g) Título profesional o posgrado.

CUADRO N° 17

Educación

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora						✿	
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero				✿			
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora 1			✿				
María. A Vega. C	Vendedora 2			✿				
Darwin. R Burneo. B	Chofer			✿				
Richard. E Cango. T	Chofer			✿				
José. R Guarnizo .J	Estibador 1		✿					
Mauricio. G González. V	Estibador 3		✿					
José. P Jiménez. C	Estibador 2		✿					

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal en lo que tiene que ver al nivel de educación la contadora posee el título de Licenciada mientras el bodeguero Título de Bachiller Técnico, las vendedoras un Título de Bachiller y curso de adiestramiento, los choferes poseen el Título de Bachiller y adiestramiento, los estibadores tienen aprobado el Ciclo Básico.

18. ¿Cuantos años de experiencia tiene en este puesto de trabajo?

a)Hasta 3 meses
b)De 3 meses a 6 meses
c)De6 meses a 12 meses
d)De 1 a 2 años
e)De 2 a 3 años
f)De 3 a 4 años
g)Más de 4 años

CUADRO N° 18

Experiencia

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora							✿
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero						✿	
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora				✿			
María. A Vega. C	Vendedora				✿			
Richard. E Cango. T	Chofer				✿			
Darwin. R Burneo. B	Chofer					✿		
José. P Jiménez. C	Estibador					✿		
Mauricio. G González. V	Estibador			✿				
José. R Guarnizo .J	Estibador				✿			

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas aplicadas al personal en cuanto a los años de experiencia sobre el puesto de trabajo manifiesta la contadora que tiene más de 4 años, Bodeguero tiene de3 a 4 años de experiencia desempeñándose en el puesto de trabajo, las vendedoras tienen de 1 a 2 años de experiencia en el puesto de trabajo mientras que, el chofer es decir el Sr. Darwin Burneo tiene de 2 a 3 años y el Sr. Richar Cango de 1 a 2 años de experiencia en el puesto de trabajo y el estibador José Guarnizo posee de 1 a 2 años mientras que el Sr. Mauricio Gonzales tiene de 6 meses a 1 año.

19. ¿Cuál es su capacidad de iniciativa al momento de aportar ideas y resolver problemas.

a)Requiere de habilidad para ejecutar órdenes de rutina.

b) Requiere de cierta interpretación de órdenes para resolver problemas medianamente difíciles.

c) Requiere criterio e iniciativa para resolver problemas complejos.

d) Requiere criterio e iniciativa y creatividad para resolver problemas difíciles y constantes de transcendencia.

e) Requiere de gran iniciativa y criterio en la toma de decisiones y proponer procedimientos.

f) Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las diferentes tareas de su puesto.

g) Requiere criterio e iniciativa para planificar, organizar, ejecutar, evaluar, y tomar decisiones de transcendencia.

CUADRO N° 19

Iniciativa

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora						✿	
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero			✿				
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora		✿					
María. A Vega. C	Vendedora		✿					
Richard. E Cango. T	Chofer	✿						
Darwin. R Burneo. B	Chofer	✿						
José. P Jiménez. C	Estibador	✿						
Mauricio. G González. V	Estibador	✿						
José. R Guarnizo .J	Estibador	✿						

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas empleadas al personal de la empresa con respecto a la iniciativa que posee el personal comento la contadora que posee un criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad a las diferentes tareas de su puesto, el bodeguero indica que requiere de un criterio e iniciativa para resolver problemas complejos, las vendedoras comentan de que requieren de cierta interpretación de órdenes para resolver problemas, los choferes y los estibadores requieren de habilidad para ejecutar ordenes de rutina.

20. ¿Para desarrollar el esfuerzo físico requiere de:

a) Un mínimo esfuerzo para realizar sus labores.

b) De algún esfuerzo físico para realizar sus labores.

c)De algún esfuerzo físico al operar maquinarias y movilizar pesos de 20 a 40 libras.

d)De mediano esfuerzo físico pero constante al operar máquinas y movilizar de hasta 60 libras.

e)De mediano esfuerzo en armar y desarmar objetos máquinas, y movilizar de hasta 80 libras.

f) De considerable esfuerzo físico en diferentes posiciones movilizando pesos de hasta 100 libras.

g) De gran esfuerzo físico en trabajos de reparación de máquinas y movilización de más 100 libras.

CUADRO N° 20

Esfuerzo Físico

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora	✿						
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero			✿				
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora		✿					
María. A Vega. C	Vendedora		✿					
Richard. E Cango. T	Chofer					✿		
Darwin. R Burneo. B	Chofer					✿		
José. P Jiménez. C	Estibador						✿	
Mauricio. G González. V	Estibador						✿	
José. R Guarnizo .J	Estibador						✿	

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con las encuestas aplicadas a todo el personal de la distribuidora se obtuvo los siguientes resultados, la contadora manifiesta que requiere de un mínimo esfuerzo físico para realizar las actividades, el bodeguero utiliza algo esfuerzo físico al momento de operar maquinarias y movilizar pesos de 20 a 40 libras, las vendedoras solicitan de muy poco esfuerzo físico, los choferes demandan de mediano esfuerzo para armar y desarmar objetos de hasta 80 libras, los estibadores utilizan considerable esfuerzo en diferentes posiciones para movilizar pesos de hasta 100 libras.

21. ¿Para desarrollar el esfuerzo mental que desempeña requiere de.

a)Atención mental y/o visual normal.

b) Atención mediana en parte de la jornada.

c) Atención intensa no sostenida en periodos cortos

d) Atención intensa y sostenida en periodos cortos.

e)Atención intensa en forma regular.

f) Atención fija y sostenida en parte de la jornada.

g)Atención intensa, constante y sostenida en la jornada.

CUADRO N ° 21

Esfuerzo Mental

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora							✿
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero				✿			
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora					✿		
María. A Vega. C	Vendedora					✿		
Richard. E Cango. T	Chofer						✿	
Darwin. R Burneo. B	Chofer						✿	
José. P Jiménez. C	Estibador		✿					
Mauricio. G González. V	Estibador		✿					
José. R Guarnizo .J	Estibador		✿					

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal de la distribuidora expresaron, la contadora solicita de una atención intensa, constante y sostenida en toda la jornada, el bodeguero requiere de un esfuerzo mental intenso y sostenido en periodos cortos, las vendedoras atención intensa en forma regular, los choferes atención fija y sostenida en parte de la jornada, y por último los estibadores demanda de atención mediana en parte de la jornada

22. ¿Qué responsabilidad tiene por equipo o maquinaria en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente.

a)Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.

b)Que el equipo se pueda dañar ocasionalmente.

c) Que por su mala utilización es difícil de causar daño a las máquinas y equipos.

d)Que fácilmente puede dañarse la maquina por ser delicada.

e)Por el mal mantenimiento es probable que se dañe el equipo.

f)Puede causar daños en maquinarias o equipo por descuido en la ejecución de los trabajos.

g)Que el daño de la maquinaria y equipo es infalible por cualquier descuido.

CUADRO N° 22

Responsabilidad por equipos y maquinarias

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora	✿						
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero	✿						
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora	✿						
María. A Vega. C	Vendedora	✿						
Richard. E Cango. T	Chofer	✿						
Darwin. R Burneo. B	Chofer	✿						
José. P Jiménez. C	Estibador	✿						
Mauricio. G González. V	Estibador	✿						
José. R Guarnizo .J	Estibador	✿						

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas aplicadas a todo el personal de la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa, indicaron todos en conjunto que poseen un mínimo de probabilidad de que el equipo se dañe ya que en la empresa posee poca maquinaria para realizar las actividades.

23. ¿Qué responsabilidad tiene por materiales, productos o dinero, en caso de que surgiera algún problema.

a) No es responsable de ningún tipo de material.

b)Que el importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederá $10,00.

c)Que el importe del material es mayor a $10,00 pero no excede a $40,00.**d)** Que la función requiere de responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $100,00.

e)Que el importe del material es más de $100,00, pero no excede de $200,00.

f)Que el importe del material es superior a $ 200,00 pero inferior a $1000,00.

g)Que la función requiere de responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $1000,00.

CUADRO N° 23

Responsabilidad por materiales productos, dinero

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora		✿					
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero			✿				
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora				✿			
María. A Vega. C	Vendedora				✿			
Richard. E Cango. T	Chofer		✿					
Darwin. R Burneo. B	Chofer		✿					
José. P Jiménez. C	Estibador		✿					
Mauricio. G González. V	Estibador		✿					
José. R Guarnizo .J	Estibador		✿					

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa
Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con las 9 encuestas aplicadas al personal de la empresa se obtuvo que la contadora, los choferes y los estibadores, por el importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederán de un monto $ 10,00 el

bodeguero se responsabiliza por el importe del material mayor $ 10,00 pero no exceda a $ 40,00 y las vendedoras su responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $ 100,00.

24. ¿Dentro de la empresa que grado de responsabilidad posee por su trabajo.

a) Responde solo de su trabajo.

b) Dirige y supervisa el trabajo de hasta dos personas.

c)Dirige y controla el trabajo de hasta 6 personas.

d) Dirige y controla el trabajo de hasta 10 personas.

e) Dirige y controla el trabajo de hasta 15 personas.

f)Controla Supervisa el trabajo de más 15 personas.

g) Controla Supervisa el trabajo a jefes de mandos medios.

CUADRO N° 24
Responsabilidad por su trabajo o personas

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora		✿					
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero			✿				
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora	✿						
María. A Vega. C	Vendedora	✿						
Richard. E Cango. T	Chofer	✿						
Darwin. R Burneo. B	Chofer	✿						
José. P Jiménez. C	Estibador	✿						
Mauricio. G González.	Estibador	✿						
José. R Guarnizo .J	Estibador	✿						

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas aplicadas al personal de la empresa comentan que la contadora dirige y supervisa el trabajo de hasta 2 personas mientras que el bodeguero controla el trabajo de hasta 6 personas , las vendedoras, choferes y estibadores responde solo por su trabajo.

25. ¿En qué condiciones se encuentra el puesto de trabajo que desempeña.

a) En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta.

b) Con horarios incomodos fuera de las horas hábiles en condiciones variables, frio, mojado, ventilación mala.

c) El trabajo se lo ejecuta permanentemente en lugares calientes, ruidosos o sucios.

d)El trabajo se lo realiza en lugares inadecuados por falta de espacio e implementación**.**

e)El trabajo se lo realiza a la intemperie, caminando toda la jornada

f) E l trabajo se lo realiza a la intemperie, trepando, halando, elevando toda la jornada en un ambiente sucio y ruidoso.

g)El trabajo se lo desarrolla en un ambiente sucio, ruidoso, grasiento, temperaturas incomodas, gas nocivo.

CUADRO N° 25

Condiciones de la empresa

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora	✿						
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero	✿						
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora	✿						
María. A Vega. C	Vendedora	✿						
Richard. E Cango. T	Chofer	✿						
Darwin. R Burneo. B	Chofer	✿						
José. P Jiménez. C	Estibador	✿						
Mauricio. G González.	Estibador	✿						
José. R Guarnizo .J	Estibador	✿						

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 9 encuestas empleadas al personal de la empresa "Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa" en lo referente a las condiciones de trabajo indican que son normales, ordenado, limpio y con buena ventilación.

26. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo o dificultad.

a)La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.

b) El trabajo en el que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas

c) Trabajo que implica riesgos ocasionales de lesiones leves provocando incapacidad temporal de hasta tres días.

d)Expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad temporal de hasta cinco días.

e) Está constantemente expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad de hasta treinta días.

f)Esta en riesgos constantes de lesiones o enfermedades profesionales por contaminación, caídas produciendo incapacidad de hasta noventa días.

g)Expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad permanente e inclusive la muerte.

CUADRO N° 26

Condiciones de su trabajo

NOMBRES Y APELLIDOS	DENOMINACIÓN DEL CARGO							
		1	2	3	4	5	6	7
Sonia. M Leiva. O	Contadora	✿						
Jorge. E Navarro.CH	Bodeguero	✿						
Jenny. P Jaramillo. C	Vendedora	✿						
María. A Vega. C	Vendedora	✿						
Richard. E Cango. T	Chofer			✿				
Darwin. R Burneo. B	Chofer			✿				
José. P Jiménez. C	Estibador			✿				
Mauricio. G González.	Estibador			✿				
José. R Guarnizo .J	Estibador			✿				

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

ANÁNILISIS E INTERPRETACIÓN

De los 9 encuestados en la empresa manifiestan que, la contadora, el bodeguero y las vendedoras que la posibilidad es muy eventual que les ocurran accidentes, a diferencia de los choferes y estibadores indican que el trabajo implica riesgos ocasionales como de lesiones leves de hasta 3 días.

27.¿Han evaluado su desempeño laboral. Si la respuesta es afirmativa Cada que tiempo, y que método le han aplicado.

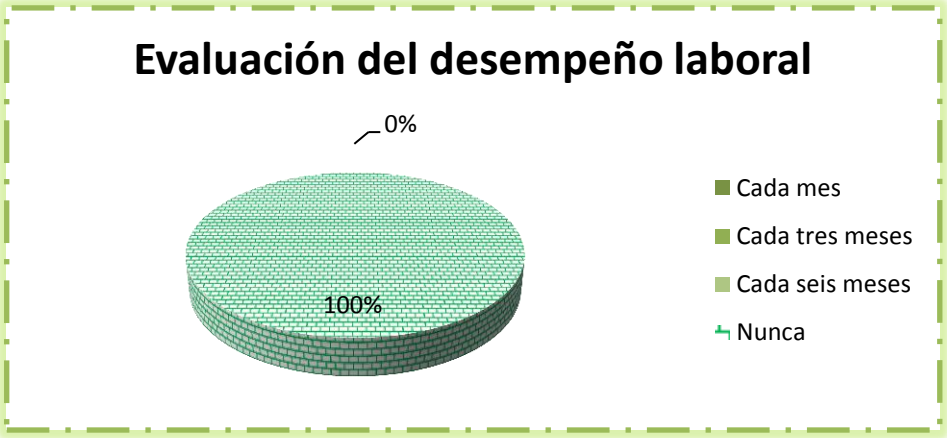
CUADRO N° 27

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Cada mes	0	0 %
Cada tres meses	0	0 %
Cada seis meses	0	0 %
Nunca	9	100 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 20



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la empresa el 100% del personal manifiesta que nunca han sido evaluados.

28. ¿Está de acuerdo que la empresa evalué periódicamente su desempeño laboral?

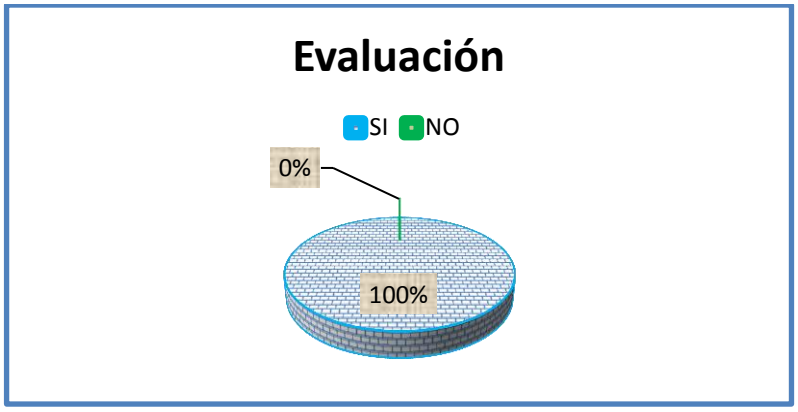
CUADRO N° 27

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	9	100 %
NO	0	0 %
TOTAL	9	100 %

Fuente: Empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa

Elaboración: La Autora

GRÁFICO N° 21



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal comentan que si están de acuerdo que se realicen la evaluación del desempeño.

g. DISCUSIÓN

7.1. Primer Objetivo:

- **Diagnosticar la situación actual de la empresa "Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa" para verificar su funcionamiento y plantear alternativas de mejoramiento para el talento humano.**

DIAGNÓSTICO

Luego de realizar la correspondiente entrevista al Gerente y encuesta a los colaboradores de la empresa "Juan Alejandro Altamirano," Franquiciado Disensa se puede diagnosticar la realidad actual de la empresa en lo referente al Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano de lo cual se señala lo siguiente.

Entre las fortalezas que posee el personal que labora en la empresa se destaca el conocimiento, compromiso, voluntad para mejorar, no existe resistencia al cambio para mejorar el desarrollo de la empresa y de cada uno de los puesto de trabajo. Las debilidades se centran en el bajo nivel académico y así como también el no ser capacitados, y su vez no poseer una estructura organizacional.

Las oportunidades que actualmente posee la empresa es un buen desempeño para la elaboración de cada una de las actividades, agilidad para despachar al cliente, cuenta también con personal necesario. Las amenazas por las que atraviesa la empresa, es la desvinculación laboral

debido a los elevados impuestos que posee nuestro país, perdidas de clientes, y los cambios drásticos con respecto a la economía.
En lo concerniente a la parte administrativa la empresa no cuenta con herramientas técnicas que permitan una determinada estructura ya que es necesaria para la optimización de recursos y la sistematización de las actividades de cada uno de los colaboradores.

La carencia de una misión, visión, objetivos, política, organizacional esto le conlleva a la empresa no poseer una filosofía empresarial, la misma que es muy fundamental para los colaboradores ya que les permitirá verificar en si hacia donde se dirige y que es lo que desea en un futura la empresa.

No cuenta con organigramas que permitan conocer la estructura interna de la empresa desconociendo por completo los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y las diferentes relaciones que debe existir en cada puesto de trabajo, la inexistencia de manuales de función, es decir que el personal realiza las actividades por iniciativa ellos hacen lo que se pueden y manual de bienvenida en el cual consta un reglamento y además información general acerca de la empresa permitiéndole al nuevo empleado se le facilite su adaptación de manera rápida.

En lo referente a la Gestión del Talento Humano la empresa tiene grandes dificultades debido a que no se administra de una forma técnica si no que se lo hace de una manera empírica, obviando procesos y técnicas indispensables que logren la eficiencia del personal para ocupar vacantes, con respecto a las fases de admisión de personal la empresa no cuenta con procesos que determinen cada una de las actividades a seguir, para incorporar a nuevos colaboradores, utiliza procesos extremadamente simples que no garantizan la vinculación de los talentos adecuados que aporten con capacidad habilidades, para el logro de los objetivos de la empresa.

De igual manera no cuenta con un proceso de valoración de puestos que le permita realizar un ajuste salarial que consiga determinar el valor relativo de un puesto frente a los demás.
Con respecto a la evaluación del desempeño es una de las actividades que a su vez la empresa no realiza desconociendo así la conducta, rendimiento, iniciativa, puntualidad, compañerismo de cada uno de los colaboradores.

Reseña Histórica

La empresa nace de la idea del propietario Señor Juan Altamirano, cuando ya habían culminado sus estudios en la Universidad Nacional de Loja con un Título de Ingeniero Comercial

La finalidad de crear esta empresa es para mejorar sus ingresos económicos y a su vez generar fuentes de empleo a una parte del cantón Catamayo, logrando así que se reduzca la crisis socio-económica del país.

Una vez reunido el capital suficiente que fue de un valor aproximado a $20000,00 con él se pudo adquirir los materiales, equipos, tramites, permisos y terreno necesario para el inicio de las actividades comerciales de la empresa este negocio dio inició a sus funciones el 19 de Febrero del 2011 dándole el nombre de ¨JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUCIADO DISENSA¨, destinada a la compra y venta de materiales de construcción, es una empresa constituida por un solo dueño denominada unipersonal que consta como persona natural estando legalmente constituida.

Objetivo

La empresa se dedica a la compra y venta de materiales de construcción.

Administración de la empresa

Las actividades se las realiza de manera responsable con todo el personal, de modo que se pueda cumplir con el cliente .ofreciendo buen servicio, a tiempo y productos de calidad.

Domicilio

Su ubicación es:

Provincia: Loja

Cantón: Catamayo

Parroquia: María Auxiliadora

Calles: Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo

Filosofía Empresarial

La empresa no cuenta con Misión, Visión, Objetivos, Políticas, ya que no existe la participación directa de los principales miembros de la empresa para elaborar estos lineamientos, quienes son los encargados de direccionar el presente y futuro de la empresa.

Análisis FODA

Con la información recopilada de la empresa "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA" se ha podido identificar con objetividad el estado actual y determinar a través del estudio FODA elementos necesarios para proponer la debida propuesta planteada.

Fortalezas (internas)

- El personal tiene un amplio conocimiento de los productos que se ofrece.
- Voluntad para mejorar los procesos internos.
- Compromiso y responsabilidad de los trabajadores para realizar las actividades
- No existe resistencia al cambio.
- Buena relación laboral

Debilidades

- No tener misión, visión, objetivos y políticas.
- No tener organigramas establecidos.
- No se basa en procesos de admisión de personal.
- No se capacita al personal
- Inexistencia de manuales.

Oportunidades (externas)

- Buen desempeño de los empleados.
- Cuenta con personal necesario y competitivo.
- Crear centros de institutos de capacitación para el personal.
- Mayor desempeño de los empleados
- Agilidad para despachar

Amenazas

- Pérdida de clientes por falta de capacitación al personal
- Desvinculación laboral debido a los altos impuestos.
- Cambios drásticos en la economía.

Herramientas Administrativas.

Organigramas.

No se ha elaborado ningún tipo de organigramasdurante un año de funcionamiento de la empresa ya que no se ha propuesto realizar una estructura organizacional establecida, que le permita resolver mejor las actividades, a partir del proyecto realizado se entra a proponer el diseño estructural acorde a la jerarquización de cargos adoptados por la empresa.

Manuales

La empresa Juan Altamirano a su vez no posee manuales ya que no se ha sugerido la implementación, los cuales son muy importantes para el desarrollo de las labores cotidianas y que el personal se sienta identificado de pertenecer a la misma, y a su vez detectar en que momento el puesto está saturado de funciones.

Recursos Humanos

Un aspecto fundamental de cualquier proceso lo constituye el recurso humano que él debe desarrollarlo y mejorarlo ya que sin ellos no habría empresa, el no utilizar las técnicas adecuadas no permitirá lograr lo propuesto, es por ello que se ha interesado en implementar cambios que constituyen el mejoramiento del mismo, por lo tanto se hace énfasis en la falencia más relevante de la empresa que resalta en las siguientes técnicas:

Reclutamiento

Por tradición, los medios de comunicación que la empresa ha venido utilizando, para la convocatoria de personal han sido, las recomendaciones por amistades y la radio las cuales no cumplen con los requisitos indispensables para reclutar una vacante.

Selección

Usualmente en la recepción de carpetas de los futuros ocupantes de un cargo de trabajo, el gerente no realiza los debidos procesos de administración que se debe perseguir tales como hoja de solicitud de empleo, entrevista, test o prueba, examen médico, etc. Ya que esto permitirá detectar si el candidato es idóneo para ocupar la vacante.

Contratación

Continuando con el proceso de admisión la empresa ejerce dos tipos de contrato a prueba y contrato de trabajo pero a su vez no cuenta con formatos establecidos para la realización del contrato.

Inducción

Esta técnica como ya se mencionó anteriormente que no posee un manual de bienvenida el cual le permitirá al nuevo integrante conocer los valores, normas, políticas, costumbres, el porqué de la existencia de la empresa y hacia dónde se dirige y todo lo que se practica en la empresa, el desconocimiento del mismo afecta en forma negativa el desenvolvimiento de las actividades.

Motivación

Este aspecto igual que los anteriores no se lo ha puesto en práctica, entre las razones para que se inicie un adecuado desenvolvimiento de las actividades es necesario implementarlo debido a que el esfuerzo de cada individuo requiere se basa al valor de las recompensas ofrecidas.

Capacitación

Esta destreza que es muy indispensable en las empresas para que el personal se sienta seguro y capaz de realizar las labores cotidianas en esta institución no la han implementado, como parte fundamental para el desarrollo mental e intelectual que permita llenar todas las expectativas del cargo que desempeñan y por ende el desarrollo de la empresa.

Valoración de puestos

Así mismo la empresa no se ha establecido un método de valoración de puestos que le permita determinar si los sueldos percibidos están acordes con las funciones realizadas, lo que está ocasionando que exista un descontento por parte de los empleados que consideran que el sueldo no

está acorde a lo que realizan, debido a que algunos de ellos cumplen otras actividades además de las asignadas.

Evaluación del desempeño

La inexistencia de un método que pueda evaluar el desempeño de sus colaboradores hace que no se pueda evaluar el desarrollo de las actividades efectuadas por cada uno de ellos y por ende identificar los puntos que se pueda realizar un mejoramiento para que en lo posterior se haga los correctivos que los directivos consideren adecuadas.

7.2. Segundo Objetivo

- **Diseñar organigramas de tipo estructural, funcional y posicional, mismos que permitirán direccionar a la empresa y al personal. De acuerdo a las preguntas.**

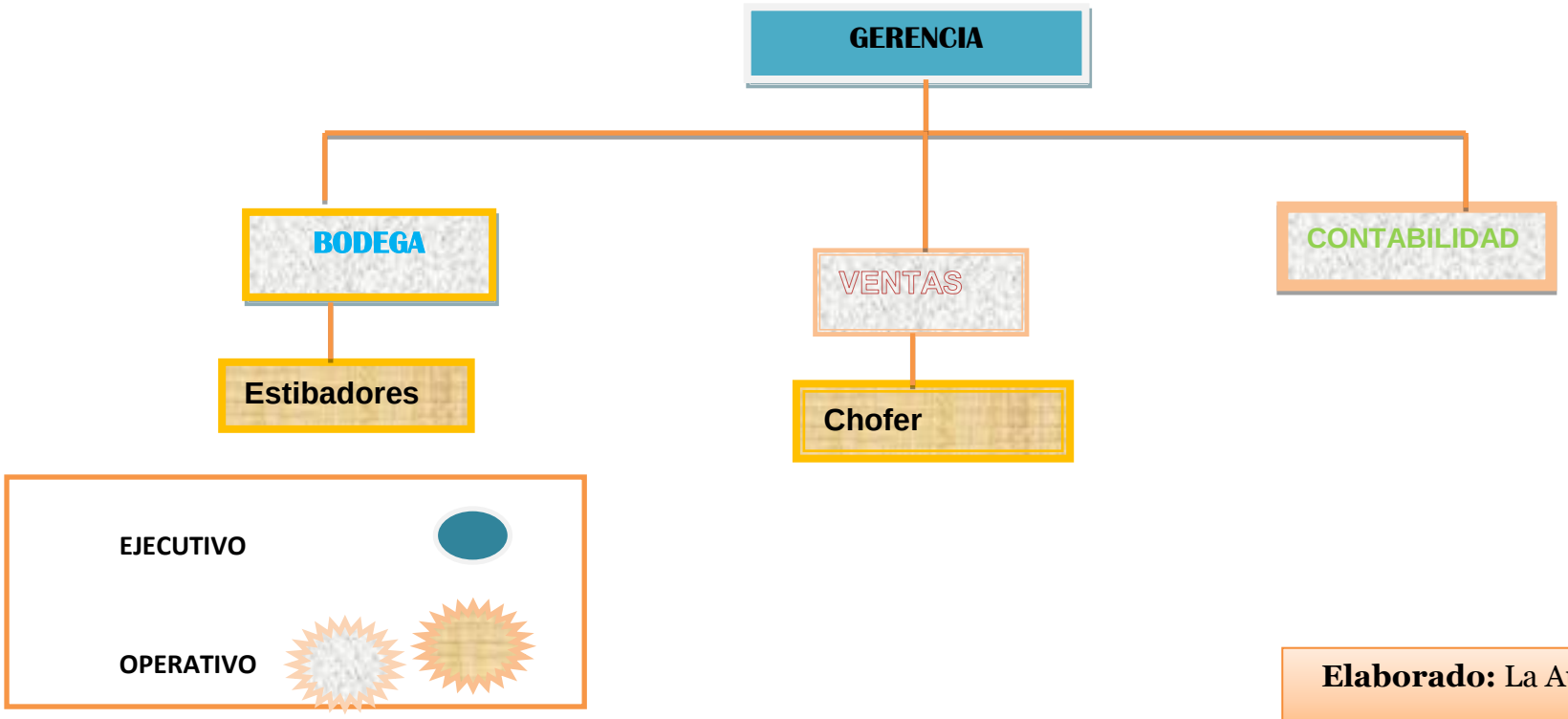
En base a los resultados obtenidos con el trabajo de campo, se pudo conocer que la empresa no cuenta con organigramas de ninguna clase, desconociendo sus trabajadores la estructura organizacional existente, debido a que no se ha establecido de una forma clara las jerarquías y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo.

Por tal motivo se realiza la siguiente propuesta a fin de mejorar y dar a conocer la estructura organizacional de la empresa.

A continuación se ha elaborado la estructura jerárquica para la empresa "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADI DISENSA" con sus respectivos niveles jerárquicos.

NIVEL EJECUTIVO	Gerente
NIVEL OPERATIVO	Contadora, Bodeguero, Vendedoras, Chofer, Estibador

ORGANIGRAMA ESTRUCTURALPARA LA EMPRESA "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"



Elaborado: La Autora

Fecha de Elaboración: 13-07-12

Fecha de Aprobación: 19-10-12

LEYENDA

ORGANIGRAMA FUNCIONAL PARA LA EMPRESA "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"

GERENTE

- Conocer y aprobar el balance general, el estado de pérdidas y ganancias.
- Representante legal y emplea las políticas, normas y reglas de empresa.

BODEGUERO

- Organiza y controla el producto
- Controla lo que entra y sale de la empresa

ESTIBADOR

- Carga y descarga el material de los camiones
- Mantenimiento y limpieza de bodega

VENDEDORAS

- Persona encargada de vender el producto
- Atención al cliente
- Codificar productos en el sistema

CHOFER

- Transportar y entregar el producto a los clientes.
- Verificar el estado y funcionamiento del vehiculo

CONTADORA

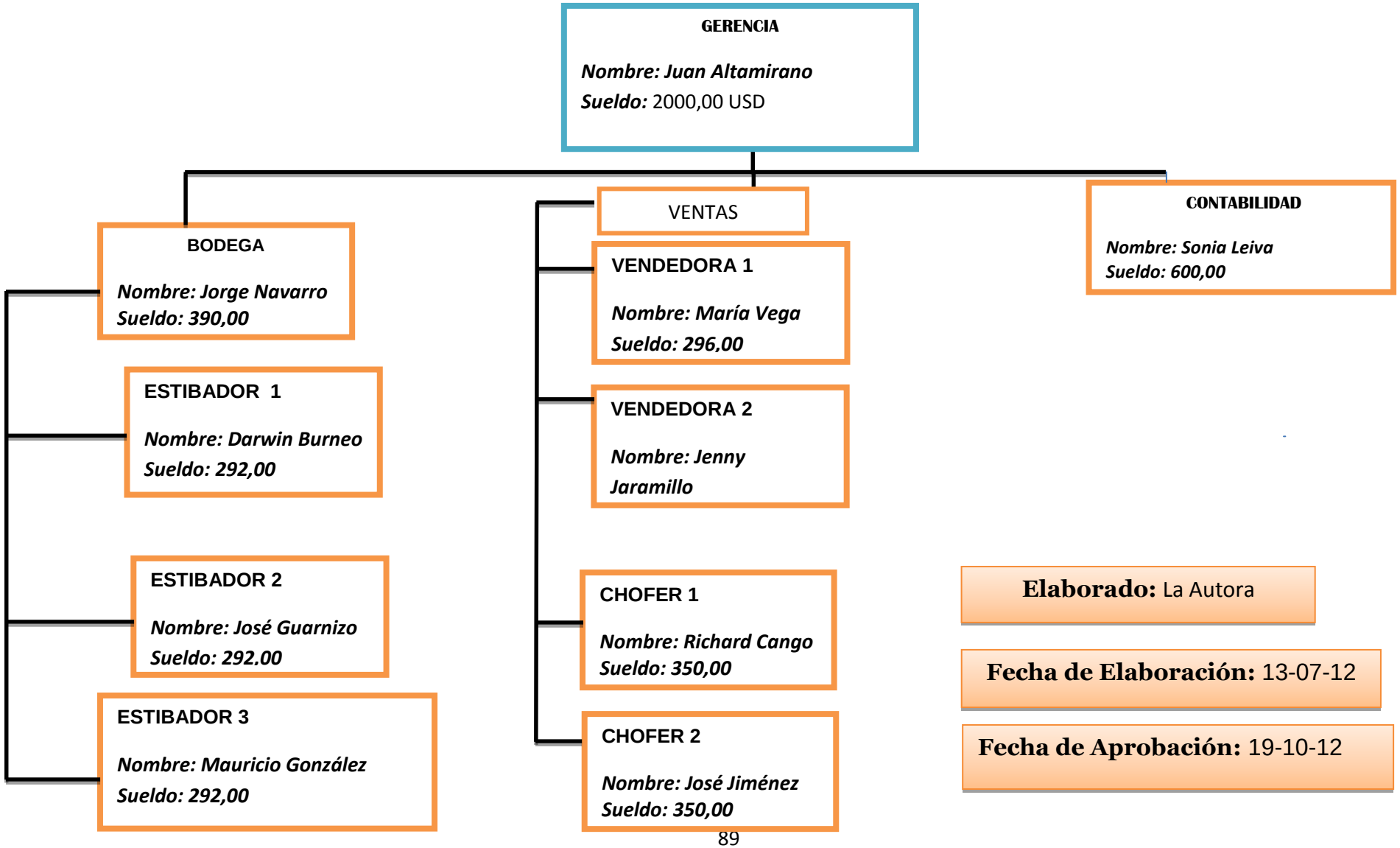
- Lleva los registros de contabilidad de una empresa, registrando los movimientos monetarios de bienes y derechos.
- Tramitar documentos referentes al IESS.

Elaborado: La Autora

Fecha de Elaboración: 13-07-12

Fecha de Aprobación: 19-10-12

ORGANIGRAMA POSICIONPARA LA EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"



Elaborado: La Autora

Fecha de Elaboración: 13-07-12

Fecha de Aprobación: 19-10-12

7.3Tercer Objetivo

- **Realizar manuales de bienvenida, y de funciones, con la finalidad de que los empleados se sientan integrados y puedan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.**

7.3.2 MANUAL DE BIENVENIDA

Con la información adquirida se hace conocer que la empresa no cuenta con este documento esencial al momento de brindar información al nuevo personal que se integra a laborar a la empresa.

Ante esta situación se propone un manual de bienvenida donde está inmerso un reglamento interno de trabajo, con objeto de hacer conocer a los colaboradores y en especial a aquellos que ingresan a laborar por primera vez en la empresa información que les permita tener una rápida y mejor adaptación y desenvolverse sin ningún tipo de problema dentro de la misma.

7.3.1. MANUAL DE FUNCIONES

Según los datos obtenidos en la entrevista y en la encuesta se pudo observar que la empresa **"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANOFRANQUICIADO DISENSA"** carece de un manual de funciones que permita realizar la descripción y especificación de cada uno de los puestos de trabajo. Existiendo de esta forma duplicidad de funciones entre los puestos de trabajo.

Comprendiendo el significado de este problema se propone el siguiente manual de funciones con la finalidad de establecer un instrumento de trabajo donde se especifique y describa el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades, el cual será elaborado técnicamente basado en los respectivos procedimientos sistemas y normas.

VENIDA

LO URADERO Y ECO PARA SU CONSTRUCCIÓN

Presentación

La empresa "Juan Altamirano Franquiciado Disensa" dedicada a la compra y venta de materiales de construcción, ofreciendo productos económicos, confiables y duraderos, en muy poco tiempo que se encuentra en el mercado ha logrado ser de mayor preferencia por los consumidores del Cantón Catamayo.

MENSAJE DE BIENVENIDA

A todos ustedes y agradecerles por llegar a formar parte de esta reconocida entidad y de mano antelarles nuestras mayores exigencias y de manera especial trabajar con eficiencia para lograr obtener resultados eficaces de nuestros objetivos como también sus objetivos personales y obtener las mayores satisfacciones mutuas.

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa nace de la idea del propietario Señor Juan Altamirano, cuando ya había culminado sus estudios en la Universidad Nacional de Loja con un Título de Ingeniero Comercial

La finalidad de esta empresa es obtener mejores ingresos económicos y a su vez generar fuentes de empleo a una parte del cantón Catamayo, logrando así que se reduzca la crisis socio-económica del país.

Una vez reunido el capital suficiente que fue de un valor aproximado a $20000,00 con él se pudo adquirir los materiales, equipos, tramites, permisos y terreno necesario para el inicio de las actividades comerciales de la empresa este negocio dio inició a sus funciones el 19 de Febrero del 2011 dándole el nombre de ¨JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUCIADO DISENSA¨, destinada a la compra y venta de materiales de construcción, es una empresa constituida por un solo dueño denominada unipersonal que consta como persona natural estando legalmente constituida.

MISIÓN

Ofrecer un producto de calidad, durabilidad y económico que permita cubrir el mercado de la provincia de Loja, cumpliendo con su compromiso de brindar productos acordes a las exigencias del consumidor, y lograr una ventaja competitiva.

VISIÓN

La empresa Juan Altamirano Franquiciado Disensa de Catamayo, será líder en el año 2012 en la venta de materiales de construcción en la provincia de Loja, manteniendo su producto con un alto nivel de calidad.

VALORES

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Liderazgo
- Honradez
- Respeto
- Lealtad

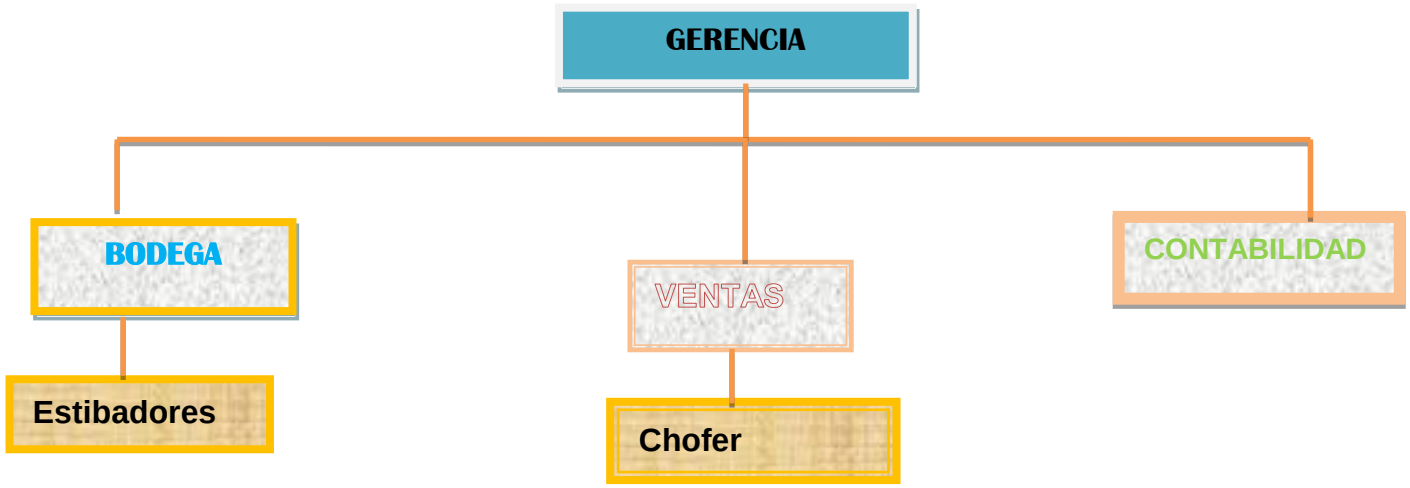
✓ **OBJETIVOS**

- Satisfacer las necesidades del cliente con precios adecuados.
- Brindar productos de calidad acordes al cliente.
- Obtener utilidades localizando diferentes plazas.
- Dar a conocer nuestro producto en los diferentes puntos de venta.
- Aplicar las debidas normas de asistencia al personal.

POLÍTICAS

- Generar un servicio que cumpla con las expectativas y requerimientos de nuestros usuarios.
- El trabajo deberá ser justo y se brindara las condiciones necesarias, promoviendo un ambiente sano de valores como puntualidad, respeto confianza y responsabilidad
- Posicionarse como líderes en el mercado con materiales de buena calidad.
- El cliente es la razón de ser, por tanto siempre será el más importante en la empresa, por eso en el trato con ellos serán los mejores caracterizados por la atención el servicio y la comodidad que se les brinde
- Se ofrecerá precios razonables y accesibles de acuerdo al producto.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURALPARA LA EMPRESA "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"



LEYENDA

Elaborado: La Autora

Fecha de Elaboración: 13-07-12

Fecha de Aprobación: 19-10-12

REGLAMENTO INTERNO PROPUESTO PARA LA EMPRESA JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

CAPITULO I

DISPOSICIONES PRELIMINARES

Artículo 1. - AMBITO DE APLICACIÓN

El presente reglamento regula las relaciones Obrero – Patrón entre la empresa **JUAN ALEJADRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA** y el personal trabajadores (empleados y obreros) que prestan sus servicios en todas las áreas y oficinas en general.

Como consecuencia de los entes mencionados, las normas estipuladas en este instrumento se consideran incorporadas a toda relación jurídica contractual de naturaleza existente, así como también en cada Contrato Individual de Trabajo que se celebra con fecha posterior a la aprobación de este reglamento.

Artículo 2.- OBLIGATORIEDAD

El Reglamento Interno de trabajo es de aplicación obligatoria en todas las oficinas administrativas e instalaciones que tiene la empresa.

Así como empleados y trabajadores se obligan al fiel cumplimiento de las disposiciones de este reglamento. El desconocimiento o la ignorancia de sus disposiciones no podrán ser alegadas como excusa por parte de ellos. Para efecto la empresa entregara un ejemplar del presente reglamento a cada uno de los empleados y trabajadores.

Artículo 3.- RECIPROCIDAD

La empresa y sus empleados y trabajadores cumplirán estrictamente las

obligaciones que de manera recíproca se impongan en los contratos y reglamentos que regule su relación mutua.

Artículo 4.- AUTORIDAD

Las circulares, notas, avisos, y demás comunicaciones a los empleados y trabajadores se tendrán como oficiales de la empresa solamente cuando provienen y llevaren firma del gerente.

CAPITULO II
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Artículo 5.- COTRATOS INDIVIDUALES

La empresa **JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA** celebra Individuales de trabajo y adoptara las modalidades permitidas por la ley laboral vigente y comenzaran a presentarse desde la fecha señalada por el contrato que le corresponderá al gerente.

La admisión de trabajadores es potestad del gerente, debiendo el o la aspirante proporcionar en la solicitud de empleo, de manera clara y veraz, obligatoria y fielmente, todos los datos que le sean requeridos, a fin de hacerlos constar en el registro que para efecto lleva la empresa.

CAPITULO III
DE LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Artículo 5.- Todos los empleados y trabajadores cumplirán las jornadas, horarios y turnos de trabajo que la empresa, establezca, de conformidad con lo dispuesto en el código de trabajo y respetando las normas que en cuanto a la limitación de la jornada diaria que contempla el contrato de trabajo.

Artículo 6.- MODIFICACIÓN DE HORARIOS

La empresa **JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA,** estará en capacidad de modificar los horarios de trabajo, siempre que se consideren oportuno, con las limitaciones establecidas con el código de trabajo. Los empleados y trabajadores serán informados de las modificaciones de horarios por lo menos con una semana de anticipación.

Artículo 7.- INICIO Y TÉRMINO DE LA JORNADA DE TRABAJO

Las horas estipuladas en el horario de trabajo, dan inicio y termino a la labor real, en tal virtud en el lapso comprendido entre las horas de trabajo, el trabajador estará a disposición en la prestación de sus servicios, cumpliendo órdenes de sus superiores y más actividades relacionadas a su labor**.**

Artículo 8.- HORAS QUE COMPLEMENTAN LA JORNADA

Las horas de trabajo que exceden de la jornada ordinaria en las que se prestan labores con el fin de completar el número de horas a la semana ordinaria de trabajo, según los horarios establecidos no se considera como horas extras ni suplementarias para el efecto de pago de la remuneración, respetándose en todo los descansos de ley.

Artículo 9.- CONTROL DE ASISTENCIA

Todo el personal deberá registrar su asistencia diaria con especificación precisa de hora, tanto a la entrada como la salida de cada jornada de trabajo.

Artículo 10.- PERMISOS ASISTENCIA Y JUSTIFICACIÓN

Ningún empleado o trabajador podrá faltar o abandonar el sitio de trabajo en horas laborables sin el respectivo permiso de su superior inmediato o quien haga sus veces. E l permiso será concedido en forma escrita por el gerente, en los siguientes casos.

a. En los casos señalados expresamente en el código de trabajo y contrato de trabajo.
b. Calamidad doméstica o fuerza mayor debidamente justificada.

Los casos de inasistencia de trabajo por los motivos señalados en este artículo, deberán ser justificados dentro de los tres días siguientes. Todos los casos de inasistencia y permiso antes señalados serán remunerados y por lo tanto el trabajador no perderá el derecho a los beneficios que le confieren la ley y el contrato de trabajo vigente.

Artículo 11.- TRABAJO SUPLEMENTARIO Y EXTRAORDINARIO

Únicamente mediante orden escrita del Gerente se cumplirán las labores adicionales, suplementarias o extraordinarias fuera de la jornada ordinaria. Las que así se presten, serán remuneradas con los cargos previstos en ley.

Artículo 12.- PAGO DE RECARGO POR TIEMPO ADICIONAL DE TRABAJO

El pago de horas extras de trabajo que tengan derecho los empleados y trabajadores, se efectuara junto al sueldo o salario de trabajo.

Artículo 13.- VACACIONES

Los trabajadores harán uso de sus derechos a vacaciones según el horario establecido por la empresa **JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO**

FRANQUICIADO DISENSA. Solamente por razones de servicio debidamente justificadas podrán permitirse que el personal no haga uso de sus vacaciones en la fecha prevista en el calendario.

CAPITULO IV
GARANTIAS Y OBLIGACIONES

Artículo 14.- PROHIBICIONES AL EMPLEADOR Y SUS REPRESENTANTES

Sin perjuicio de lo establecido en el código de trabajo se prohíbe a lo siguiente:

- Hacer deducciones, retenciones de sueldos y salarios , salvo en los casos autorizados por el contrato de trabajo, la ley y este reglamento o aceptadas por los empleados y trabajadores.
- Imponer a los empleados y trabajadores obligaciones de carácter religioso o político e impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restringe los derechos de los empleados y trabajadores o que ofendan su dignidad.
- Intervenir en la vida privada de sus empleados y trabajadores.

Artículo 15.- OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR

Son obligaciones del trabajador a más de las señaladas en el código de trabajo y del contrato de trabajo las siguientes:

- Guardar consideración y respeto a sus superiores y acatar sus disposiciones.
- Guardar consideración y respeto a sus compañeros de trabajo.
- Cuidar de su propia seguridad y de sus compañeros de trabajo.
- Observar buena conducta, respetando las normas de moral y disciplina.
- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde debe desempeñarla.

- Prestar toda la colaboración posible en el caso de siniestro y riesgo inminente que afecten o amenacen a las personas o bienes de la empresa.
- Realizar el trabajo que corresponda en la mejor forma, evitando todo daño, desperfecto o desmejoramiento de las maquinas o implementos a su cargo.
- Hacer conocer oportunamente todo lo que a juicio del personal pueda perjudicar, entorpecer la marcha normal de su trabajo.

CAPITULO V

DE LAS SANCIONES

Artículo 16.- CLASES DE SANCIONES

El empleador podrá aplicar las siguientes sanciones:

Amonestación verbal o escrita. Quienes hubieran cometido faltas leves en contra de cualquiera de las disposiciones del código de trabajo y de este reglamento a juicio del jefe inmediato serán sancionados con amonestaciones verbal o escrita; se dejara constancia de la sanción en el expediente personal del trabajo.

Sanción económica.-Serán sancionados económicamente el personal que hubiera cometido faltas que ocasionen desperfectos o perdidas de bienes de la empresa.

Se dejara constancia de la sanción en el expediente personal del trabajador, cuando se trate de amonestación escrita.

Despido

Son causales de despido:

a.- Incapacidad o falta de probidad en el desempeño de sus funciones; o por conducta inmoral del trabajador.

b.- Abandono injustificado del trabajo por tres días injustificados.

c.- Por indisciplina o desobediencia graves al reglamento interno de trabajo.

d.- Injurias graves de palabra u obra a sus jefes, compañeros de trabajo u cónyuge, conviviente o a familiares de ellos hasta el segundo grado de consanguinidad.

e.- Asistencia al trabajo en manifiesto estado de embriaguez, después de haber sido amonestado por una vez, en el lapso de tres meses.

Los causales de despido deberán ser aplicados bajo el amparo del código de trabajo y de lo que se haya estipulado en el contrato de trabajo.

BENEFICIOS DEL EMPLEADO

El empleado en nuestra empresa goza de beneficios, pues buscamos que se sienta en un ambiente alegre, dinámico y de confianza, para un excelente desenvolvimiento en sus actividades. La empresa deberá otorgar los siguientes beneficios:

- Afiliación al seguro social
- Beneficios de ley
- A percibir el sueldo básico
- A percibir los décimos tercero y cuarto en las fechas establecidas.
- A percibir los fondos de reserva a partir del segundo año de trabajo.
- A las mujeres, hasta los 15 días antes y posteriores al parto, para la lactancia tendrá permiso especial, que no excedan de dos días tres meses.
- Ser tomados en cuenta para cursos y acciones de capacitación.
- Participación de utilidades.
- Capacitación en el puesto de trabajo al menos una vez al año, hasta tres días por calamidad doméstica, en los casos de fallecimiento de los padres, hijos, cónyuge, hermano del funcionario o empleado o siniestro que afecte su propiedad o sus bienes.
- Respeto a las condiciones de trabajo acordadas

.

OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

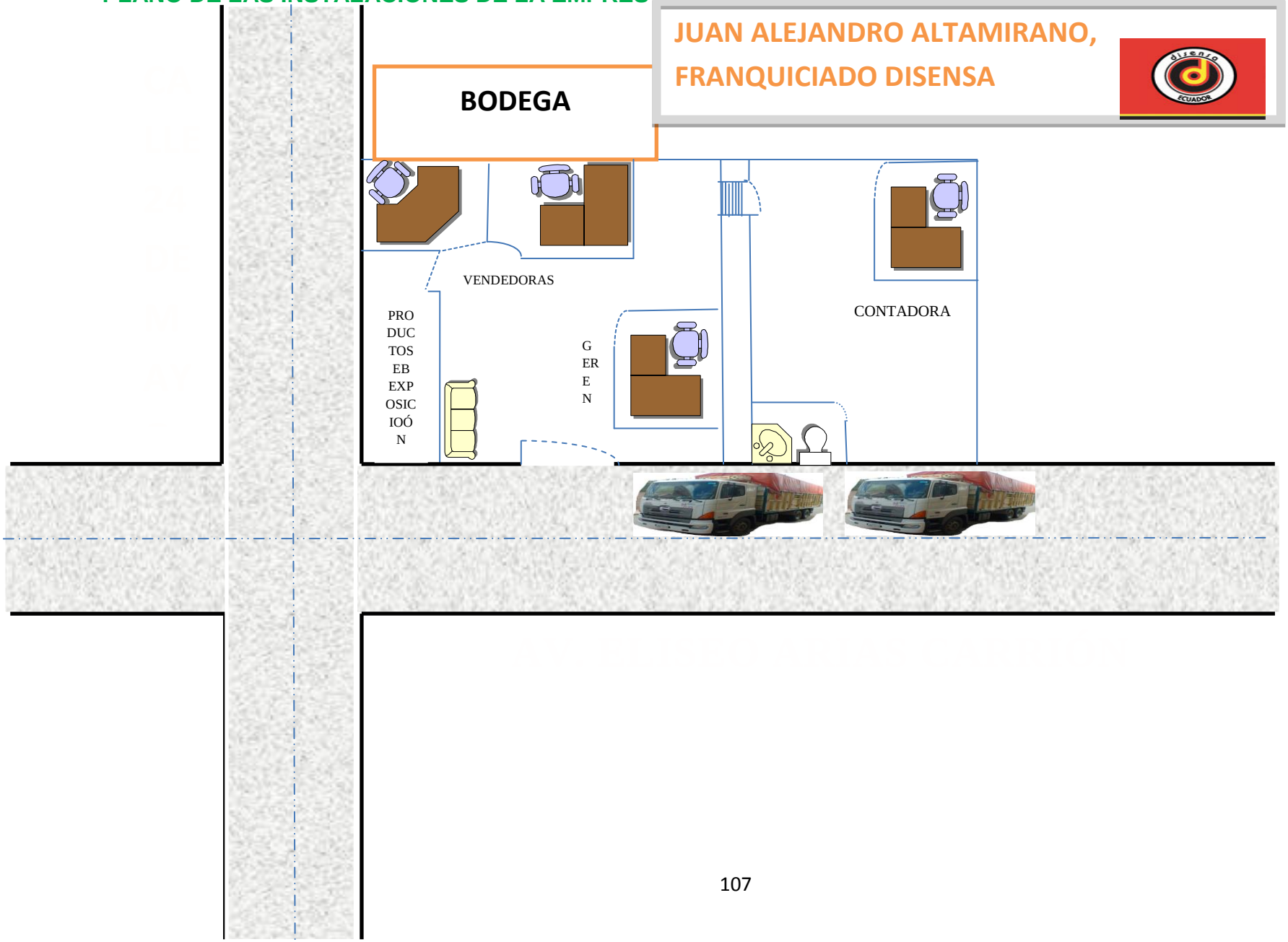
- Así como el empleado goza de beneficios también tiene obligaciones que cumplir.
- La empresa deberá exigir que el empleado cumpla con las siguientes obligaciones:
- Dentro de la empresa el empleado deberá laborar cinco días a la semana, ocho horas diarias.
- Entregar a la gerencia todos los documentos requeridos.
- Someterse a exámenes médicos las veces que la empresa lo disponga y seguir el tratamiento señalado.
- Marcar la hora de control de asistencia, tanto la entrada como la salida,
- Ser puntual en todas las actividades.
- Notificar al gerente en las ausencias ocasionales por enfermedad o calamidad doméstica.
- Acatar y cumplir de forma responsable con el reglamento y políticas de la empresa.
- Restituir al patrono los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se les facilite para el trabajo.
- Es entendido que no son responsables por el deterioro normal ni por el que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad o defectuosa construcción.
- Ejecutar el trabajo con deficiencia, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenidos.

Atentamente:

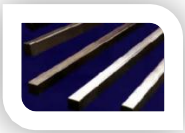
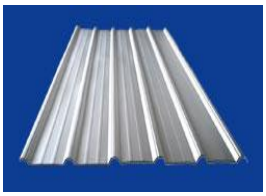
Ing. Juan Alejandro Altamirano

Gerente Propietario de la Franquiciado Disensa

PLANO DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRES



Productos que ofrece: Estos son unos de los materiales de construcción que ofrece esta prestigiosa empresa.

Morteros para pared 	**Hierro** 	**Cemento**
Cemento 	**Caliza** 	**Carretilla y pala**
Tuberias 	**Soldaduras** 	**Súper techo sing** 
Pisos para beredas 	**baños** 	**Pintura**

Ceramicas	**Chapas, candados**	**Mortero para pegar cerámica**

DIRIECCIÓN: Av. Padre Eliseo Áreas Carrión y 24 de Mayo

Teléfono: 072 678683

COMPRA Y VENTE DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

GRACIAS POR PERTENECER A LA EMPRESA

"JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"

MANUAL DE FUNCIONESPARA UNO DE LOS PUESTOS DE LA EMPRESA

CARGO: GERENTE

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA

I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha de elaboración: 15-06 12	Sueldo: 2000,00
Nombre del puesto:	Gerente – Propietario
Nivel Jerárquico: Ejecutivo	Código: 001
Numero de Subalternos: 9	Dependiente: De sí mismo

II. Rol del puesto:

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la Empresa.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

- Control del personal.
- Relaciones comerciales con proveedores.
- Brinda información necesaria al público del producto que ofrece.
- Tramitar ordenes, controles, cheques y más documentos que el autorice.
- Proyecta metas en cada una de las dependencias de la empresa.
- Planea, organiza y gestiona tareas y actividades administrativas.
- Controlar y evaluar el que hacer de la empresa**.**
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Dirigir la toma decisiones con respecto a situaciones en que la empresa participe.

IV. INTERFAZ : Tiene una mayor comunicación con la contadora y el bodeguero

V. REQUERIMIENTOS MINIMOS

HABILIDAD

Educación:Título enIngeniero Comercial
Experiencia:6 años en aspectos similares
Iniciativa: Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las diferentes tareas de su puesto

ESFUERZO:

Físico: Un mínimo esfuerzo para realizar sus labores**.**
Mental y/o Visual: Atención intensa y sostenida en periodos cortos.

RESPONSABILIDADES:

Por equipo y maquinaria: Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.
Por materiales, productos y/o dinero: Responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $1000,00.
Por el trabajo de otros: Dirige y controla el trabajo de hasta 15 personas

Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta
Riesgo: La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.

- **CARGO: CONTABILIDAD**

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA
I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha de elaboración: 15-06 12	Sueldo:600,00
Nombre del puesto:	Contadora
Nivel Jerárquico: Operativo	Código: 002
Numero de Subalternos: Ninguno	Dependiente: Gerente
II. Rol del puesto: Elaboración de libros contables, la inspección permanente a la administración y validar los informes contables, debiendo rendir informes a los mismos en las reuniones.	
III. FUNCIONES DEL PUESTO • Analizar e interpretar la información financiera de la empresa. • Llevar y controlar la Contabilidad general de la empresa. • Verificar y elaborar las declaraciones de impuestos correspondientes. • Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control. • Presentar los informes financieros que requiera el Gerente, en temas de su competencia. • Realizar como mínimo una vez al año los inventarios (activos fijos e inventarios venta) • Firmar cualquier informe financiero correspondiente.	
IV. INTERFAZ : Con el gerente, bodeguero y vendedoras	
V. REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDAD	
Educación: Título en Contabilidad General **Experiencia:** 4 años en aspectos afines **Iniciativa:** Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las diferentes tareas de su puesto.	
ESFUERZO:	
Físico: Un mínimo esfuerzo para realizar sus labores. **Mental y/o Visual:**Atención intensa, constante y sostenida en la jornada.	
RESPONSABILIDADES:	
Por equipo y maquinaria: La probabilidad es mínima de que el equipo se dañe. **Por materiales, productos y/o dinero:**Que el importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederá $10,00. **Por el trabajo de otros:**Dirige y supervisa el trabajo de hasta dos personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación. **Riesgo:**La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.	

- **CARGO: BODEGUERO**

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA

I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Fecha de elaboración: 15-06 12	Sueldo: 390,00
Nombre del puesto:	Bodeguero
Nivel Jerárquico: Operativo	Código: 003
Numero de Subalternos: ninguno	Dependiente: Gerente

II. Rol del puesto: Clasificar, ordenar todos los materiales de construcción para evitar el desorden en el momento de entrega.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

- Supervisar el material que llega y el que se despacha en los camiones.
- Brindar información necesaria al cliente de los materiales y despachar correctamente.
- Programar los cambios de precios de los materiales.
- Proponer a la Gerencia, tipos de servicios, condiciones de pago, precios, a fin de lograr la máxima rentabilidad y calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Propiciar el adecuado clima organizacional.
- Programar mantenimiento de los diferentes equipos de la empresa.
- Supervisar las labores realizadas por todo el personal de la empresa.
- Autorizar el ingreso de técnicos y visitantes para la inspección de equipos.

IV. INTERFAZ : Gerente, Contadora, Chofer, Estibadores

V. REQUERIMIENTOS MINIMOS

HABILIDAD

Educación: Título de Tecnólogo
Experiencia: 4 años aspectos a fines
Iniciativa: Requiere de habilidad para ejecutar ordenes de rutina**.**

ESFUERZO:

Físico: De algún esfuerzo físico al operar maquinarias y movilizar pesos de 20 a 40 libras.

Mental y/o Visual: Atención intensa y sostenida en periodos cortos.

RESPONSABILIDADES:

Por equipo y maquinaria: Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.
Por materiales, productos y/o dinero: Que el importe del material es mayor a $10,00 pero no excede a $40,00.
Por el trabajo de otros: Dirige y controla el trabajo de hasta 6 personas.

CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta
Riesgo: La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.

❋ **CARGO: VENDEDORA**

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA
I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha de elaboración: 15-06 12	Sueldo: 296,00
Nombre del puesto:	Vendedora
Nivel Jerárquico: Operativo	Código: 004
Numero de Subalternos: ninguno	Dependiente: Gerente
II. Rol del puesto: Atención al cliente realiza facturas, recibir y cobra dinero por los servicios recibidos.	
III. FUNCIONES DEL PUESTO • Brindar la atención adecuada al cliente. • Codificar los productos en el sistema. • Registrar ventas. • Revisar facturas de pedidos. • Mantener inventarios actualizados. • Realizar pedidos a proveedores acorde a los inventarios. • Promover las ofertas existentes. • Depositar en la caja fuerte lo dispuesto con el gerente • Realizar el informe de ventas diarias. • Recibir y entregar el respectivo turno. • Informar cualquier tipo de inconveniente • Firmar libro de control. • Despachar al cliente a tiempo.	
IV. INTERFAZ : Con el gerente, Contadora, Bodeguero, Estibadores	
V. REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDAD	
Educación: Título de bachiller y cursos adiestramiento **Experiencia:** 3 años en cargos similares **Iniciativa:**Requiere de habilidad para ejecutar ordenes de rutina	
ESFUERZO:	
Físico: De algún esfuerzo físico para realizar sus labores. **Mental y/o Visual:**Atención intensa y sostenida en periodos cortos.	
RESPONSABILIDADES:	
Por equipo y maquinaria: Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe. **Por materiales, productos y/o dinero:** Que la función requiere de responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $100,00. **Por el trabajo de otros:** Responde solo de su trabajo.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación. **Riesgo :**La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.	

- **CARGO: CHOFER**

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA

I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha de elaboración: 15-06-12	Sueldo: 350,00
Nombre del puesto:	Chofer
Nivel Jerárquico: Operativo	Código: 005
Numero de Subalternos: Ninguno	Dependiente: Gerente

II. Rol del puesto: Transportar con responsabilidad, cuidar la maquinaria de trabajo y llegar a tiempo con los pedidos.

III. FUNCIONES DEL PUESTO

- Trasladar con mucho cuidado el producto evitando algún daño.
- Mantener en buen estado el vehículo
- Entregar facturas para revisión
- Verificar el estado y funcionamiento de equipos y herramientas
- Informar cualquier tipo de anomalía en el funcionamiento de los equipos.
- Verificar el estado y existencias de gasolina.
- Servir de apoyo en las diferentes labores

IV. INTERFAZ : Bodeguero – Vendedoras

V. REQUERIMIENTOS MINIMOS

HABILIDAD

Educación: Título de bachiller y curso de adiestramiento
Experiencia: 3 años en cargos similares
Iniciativa: Requiere de habilidad para ejecutar ordenes de rutina.

ESFUERZO:

Físico: De mediano esfuerzo en armar y desarmar objetos máquinas, y movilizar de hasta 80 libras
Mental y/o Visual: Atención fija y sostenida en parte de la jornada.

RESPONSABILIDADES:

Por equipo y maquinaria: Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.
Por materiales, productos y/o dinero:
Por el trabajo de otros: Responde solo de su trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta
Riesgo: Trabajo que implica riesgos ocasionales de lesiones leves provocando incapacidad temporal de hasta tres días.

❋ **CARGO: ESTIBADOR**

	MANUAL DE FUNCIONES JUAN ALEJANDRO FRANQUICIADO DISENSA
I.DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Fecha de elaboración: 15-06 12	Sueldo: 292,00
Nombre del puesto:	Estibador
Nivel Jerárquico: Operativo	Código: 006
Numero de Subalternos: Ninguno	Dependiente: Gerente
II. Rol del puesto: Cargar y descargar el material, con cuidado para evitar daño alguno	
III. FUNCIONES DEL PUESTO • Descargar el material del camión y luego ubicarlos en el lugar de almacenamiento. • Contabilizar la totalidad del material recibido • Verificar si los materiales hay en stock • Realizar el mantenimiento y limpieza de bodega • Tomar registro de los materiales que se ingresan a bodegas • Reportar informes mensuales a su superior jerárquico, respecto de la cantidad de materiales que existe	
IV. INTERFAZ : Bodeguero, vendedoras	
V. REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDAD	
Educación: Ciclo básico y más conocimientos de matemáticas, manejo de instrumento con dificultad. **Experiencia:** un año en cargos similares **Iniciativa:** Requiere de habilidad para ejecutar ordenes de rutina	
ESFUERZO:	
Físico: De considerable esfuerzo físico en diferentes posiciones movilizando pesos de hasta 100 libras. **Mental y/o Visual:** Atención mediana en parte de la jornada.	
RESPONSABILIDADES:	
Por equipo y maquinaria: Que la probabilidad es mínima de que elequipo sedañe. **Por materiales, productos y/o dinero:** Que el importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederá $10,00 **Por el trabajo de otros:** Responde solo de su trabajo	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Condiciones: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta **Riesgo:** Trabajo que implica riesgos ocasionales de lesiones leves provocando incapacidad temporal de hasta tres días.	

7.4.Cuarto Objetivo

- **Establecer un sistema de admisión de personal que permita contar con los mejores perfiles profesionales para cada uno de los puestos.**

a) Reclutamiento del Personal

En el presente trabajo se propone el siguiente sistema de admisión y empleo del talento humano con el cual se busca viabilizar el correcto reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y motivación del personal de la empresa "Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa" con el objetivo de que la misma cuente con una eficiente gestión del talento humano que le permita alcanzar los objetivos organizacionales.

La empresa para requerir candidatos para que ocupen las vacantes existentes, necesita de los siguientes medios de reclutamiento que pueden ser internos o externos de tal forma que la empresa se le recomienda aplicar la técnica a continuación la que le servirá de gran ayuda para solicitar candidatos.

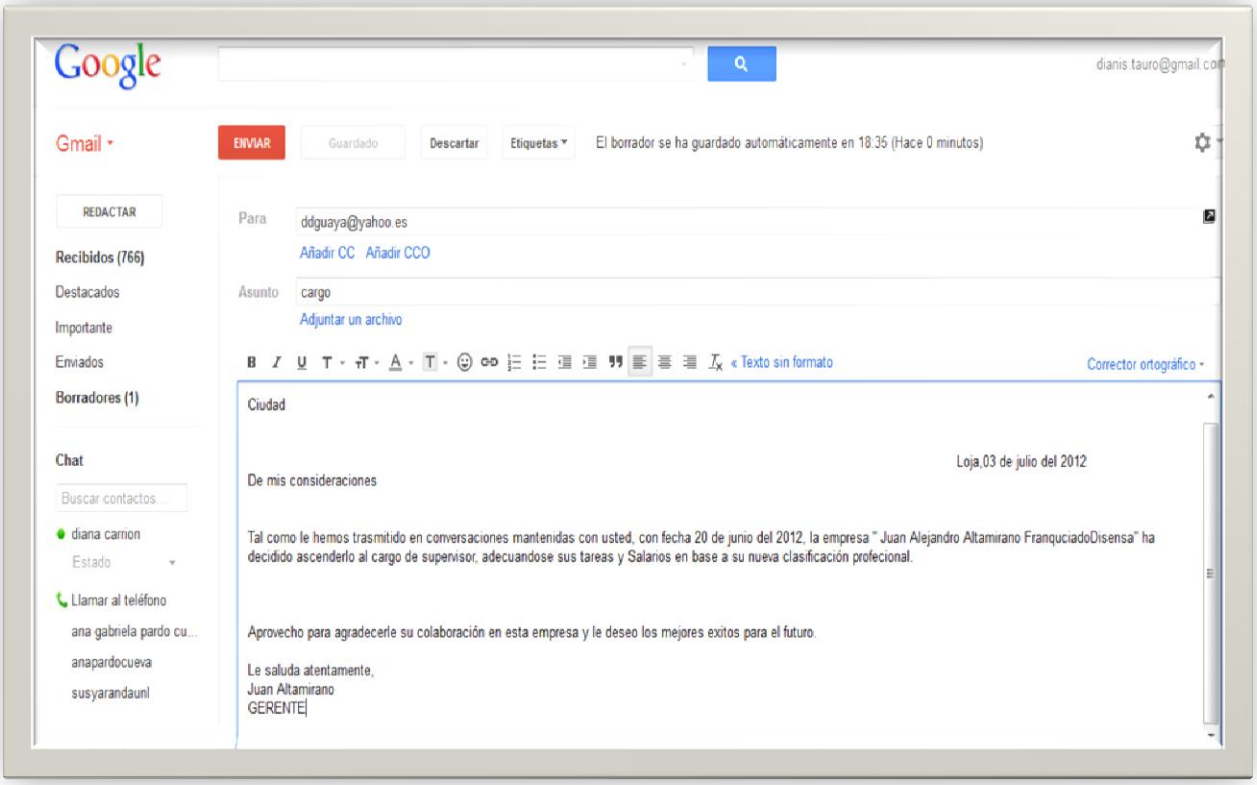
- **Modelo de Reclutamiento Interno para la empresa "Juan Altamirano Franquiciado Disensa"**

Requerimiento: Bodeguero

Departamento: Bodega

Técnica: Reclutamiento Interno

Si al contar dentro de la empresa con una persona que cumpla con lo que se necesita del puesto este tendrá la oportunidad de ser ascendido a dicho puesto inmediato ya que los candidatos pueden ser los que laboran como operarios dentro de empresa, que se le hará llegar una notificación por el correo electrónico, el ascenso correspondiente.



- **MODELO DE RECLUTAMIENTO EXTERNO**

La Empresa de compra y venta de materiales de construcción "Juan Altamirano Franquiciado" al no contar con un adecuado reclutamiento externo y al atraer personal con anuncios que contienen los seis elementos necesarios, se planteara de la siguiente manera.

a. Para lo cual se comunicará por el medio de mayor circulación comunicación como es la prensa escrita diario la Hora, que está a disposición de la colectividad del Cantón Catamayo Provincia de Loja. Para lo cual se detalla los siguiente anuncios:

- **PUESTO GERENTE**

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTÓN CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios de un Gerente.

Requisito

- Título en Administración de Empresas
- Experiencia tres años en cargos similares.
- Dos referencias personales.
- Curso de: Relaciones Humanas, Computación, liderazgo y estrategias para el manejo de personal.

Ofrecemos:

- Sueldo fijo más beneficios de ley
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

PUESTO:CONTADORA

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTON CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios de una Contadora.

Requisito

- Título en Contabilidad y Auditoría.
- Experiencia de un tres en cargos similares.
- Dos referencias personales.
- Curso de: Relaciones Humanas, Computación, e inglés y Actualización de Aspectos Tributarios.

Ofrecemos:

Sueldo fijo más beneficios de ley

Estabilidad laboral

Buen ambiente de trabajo

Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

PUESTO:BODEGUERO

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTON CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios Bodeguero.

Requisito

- Bachiller, tener conocimiento en inventarios y stock en ventas.
- Experiencia de un año en cargos similares.
- Dos referencias personales.
- Curso de: Capacitación, ventas, Relaciones Humanas, Computación.

Ofrecemos

- Sueldo fijo más beneficios de ley
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

PUESTO: VENDEDORA

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTON CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios de una Vendedora.

Requisito

- Bachiller en Contabilidad y Auditoría.
- Experiencia de dos años en cargos similares.
- Dos referencias personales.
- Curso de: Relaciones Humanas, Computación, Atención al Cliente

Ofrecemos

- Sueldo fijo más beneficios de ley
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

PUESTO: CHOFER

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTON CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios de una Chofer.

Requisito

- Licencia Profesional.
- Experiencia tres años en cargos similares.
- Dos referencias personales.
- Curso de: Leyes de tránsito, Educación vial.

Ofrecemos

- Sueldo fijo más beneficios de ley
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

PUESTO: ESTIBADOR

EMPRESA "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRAQUCIADO DISENSA"DEL CANTON CATAMAYO LOJA

Se requiere contratar los servicios de un Estibador.

Requisito

- Primaria.
- Experiencia de un año en cargos similares.
- Dos referencias personales.

Ofrecemos

- Sueldo fijo más beneficios de ley
- Estabilidad laboral
- Buen ambiente de trabajo
- Capacitación continúa

Interesados presentar su currículo actual en las calles Eliseo Arias Carrión y 24 de Mayo. Desde el día lunes 15 al 19 de Julio del presente año a partir de las 8 a 12 horas y de 14 a 17 horas.

Ing. Juan Altamirano

GERENTE

b) SELECCIÓN DE PERSONAL

A continuación se proponen los siguientes modelos de técnicos de selección para la empresa “Juan Altamirano Franquiciado Disensa” las mismas que permitirán seleccionar el personal con características ideales para ocupar los diferentes cargos.

- **Hoja solicitudde empleo**

  Es muy importante la utilización de la hoja de solicitud empleo ya que permite la recolección de toda la información del candidato

EMPRESA JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA	
DATOS PERSONALES	
Apellidos y Nombres	**Edad.**
Dirección	**Sexo.**
Fecha de Nacimiento:	
Lugar de Nacimiento:	
Estado Civil:	
Nacionalidad:	
Personas que depende de usted:	
Teléfono:	
E-mail:	
¿Actualmente como considera su saluc	Padece de alguna enfermedad crónica.?
Buena ( ) Regular ( ) Mala ( )	
Que deporte práctica?	Cuál es su tiempo favorito?
PERFIL PROFESIONAL	
Explique quien es usted, sus virtudes y fortalezas.	
Trabaja en equipo.	
Comente las actividades académicas, labores a las cuales se dedica Actualmente.	

Mencione los proyectos en los cuales ha participado	
ESTUDIOS REALIZADOS	Título
Estudios Primarios.	
Estudios Secundarios.	
Estudios Universitarios	
Estudios que Efectúa en la Actualidad	
TALLERES Y CURSOS	
Nombre del curso, duración y fecha	
Nombre del taller, duración y fecha	
EXPERIENCIA LABORAL	
Nombre de la empresa:	
Cargo que Ocupo:	
Funciones que le Fueron Asignadas:	
Jefe Inmediato:	
Teléfono donde Localizarla:	
Fecha de Inicio de Labores y Fecha de Finalización:	
REFERENCIAS PERSONALES	
Nombre Dirección	Teléfono
	Su nombre completo **……** **C.I……** **Fecha de Presentación de la Hoja de Solicitud** **……..**

- **Entrevista de selección**

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la selección se propone a continuación el siguiente modelo de entrevista para el candidato a ocupar el puesto requerido por la empresa.

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

2. **¿Cuál es su nombre?**

   ……

3. **¿Cómo se relaciona con los demás?**

   ……

   ……

4. **¿Ha trabajado Ud. en otro lugar?**

   SI ( ) NO ( )

5. **¿Qué actividades ha realizado en la empresa anteriormente mencionada?**

   ……

   ……

6. **¿Cómo se definiría usted mismo?**

   ……

   ……

7. **¿Cuál es su estado civil?**

   ……..

8. **¿Cuáles son las razones que le obligaron a dejar su trabajo anterior?**

   ……

   ……

9. **¿Por qué desea trabajar?**

   ……

   ……..

9. **¿Cuáles son los motivos que le impulsan a ocupar este cargo?**

   ……

   ……

10. **¿Cuáles son sus aspiraciones al llegar a ocupar este cargo?**

   ……

   ……

11. **¿De qué manera aportaría Ud. En su vida personal si llegara a ocupar el cargo?**

   ……

   ……

12. **¿Por qué eligió esta empresa?**

   ……

   ……

13. **¿Cómo puede usted aportar a esta Empresa?**

   ……

   ……

14. **¿Por qué desea trabajar en esta Entidad?**

   ……

   ……

15. **¿Qué sabe acerca de nuestra Empresa?**

   ……

   ……..

16. ¿Cuánto le gustaría ganar?

……

17. ¿Por qué abandonó su último empleo?

……

18. ¿Cuánto le pagaban?

……

19. Qué actividades realizaba en la última empresa que trabajo?

……
……

20. ¿Organizar su tiempo y establecer prioridades al realizar sus actividades?

SI ( ) NO ( )

- **FICHA DE EVALUACIÓN DE ENTREVISTA AL CANDIDATO**

Este formato permitirá asignar la puntuación a cada uno de los entrevistados verificando aspectos como la puntualidad, documentación, referencias, comunicación.

FRANQUICIADO DISENSA JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO					
NOMBRE					
FECHA DE ENTREVISTA					
HORA					
RESUMEN DE EVALUACIÓN					
ASPECTOS	**PUNTUACIÓN**				**OBSERVACIONES**
PUNTUALIDAD	0	1	2	3	
PRESENTACIÓN	0	1	2	3	
DOCUMENTACIÓN EN ORDEN	0	1	2	3	
REFERENCIAS	0	1	2	3	
COMUNICACIÓN VERVAL	0	1	2	3	
COMUNICACIÓN NO VERBAL	0	1	2	3	
TOTAL					

- **FORMULARIO DE EVALUACIÒN**

Para este paso se propone dos modelos de formularios para evaluar al candidato los cuales puede escoger el que crea conveniente de acuerdo al cargo que desea.

FORMULARIO DE EVALUACIÓN			
Nombre del Candidato:			
N° de Currículo:		Fecha:	
Nombre del Evaluador:			
CRITERIO	**RANGO**	**RANGO O PUNTAJE**	**CALIFICACIÓN**
EDAD	18 a 25 años	5	
	26 a 35 años	15	
	36 años en adelante	10	
Formación Académica	Secundaria	10	
	Universitaria	15	
	Post Grado	25	
SEMINARIOS TALLER	No realiza	0	
	A fines al cargo	10	
	No afines al cargo	5	
AÑOS DE EXPERIENCIA (CARGOS A FINES)	Menores a 1 año	10	
	De 1 a 3 años	15	
	Más de 3 años	25	
AÑOS DE EXPERIENCIA (CARGOS NO AFINES)	Menores a 1 año	515	
	De 1 a 3 años	10	
	Más de 3 años	15	
CONOCIMIENTO ADICIONALES	Conocimientos electrónicos	5	
	Dominio de idioma extranjero	10	
	Manejo informativos	5	
PUNTAJE FINAL			100
FIRMA EVALUADOR			

- **PARÁMETROS DE EVALUACIÒN**

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN		
PUNTUALIDAD	**Acude dentro a tiempo o dentro de 15 minutos antes de la entrevista**	**3 puntos**
	Acude con 5 minutos de retraso o más de 20 minutos antes de la entrevista.	**2 puntos**
	Acude con más de 5 y menos de 15 minutos de retraso.	**1 punto**
	Acude con más de 15 minutos de retraso	**0 puntos**
PRESENTACIÓN	**Ropa limpia, apropiada, apariencia sencilla**	**3 puntos**
	Ropa en desorden, excesivo maquillaje	**2-1 puntos**
	Ropa sucia, falta de higiene personal	**0 puntos**
DOCUMENTOS	**Copias legibles corresponden a la hoja de vida.**	**3 puntos**
	Copias ilegibles con manchas o borrones, corresponden a la hoja de vida	**2 puntos**
	Documentación incompleta, copias irrelevantes.	**1puntos**
	No se documenta lo señalado en la hoja de vida.	**0 puntos**
REFERENCIAS	**Referencias laborales con buenas recomendaciones**	**3 puntos**
	Referencias personales con buenas recomendaciones	**2 puntos**
	Referencias laborales, personales, prudentes	**1 puntos**
COMUNICACIÓN VERBAL	**Referencias familiares o con observaciones negativas**	**0 punto**
	Responde apropiadamente, escucha al entrevistador, hace preguntas relevantes.	**3 puntos**
	Responde apropiadamente, no hace preguntas al entrevistador.	**2 puntos**
	Habla demasiado, hay que conducir la entrevista para enfocarlo.	**1 punto**
	No responde oportunamente, no es posible comunicarse armónicamente.	**0 puntos**
	Mira al entrevistador cuando habla, mantiene una actitud controlada y dinámica, no fuma ni masca chicle durante la entrevista.	**3 puntos**
COMUNICACIÓN NO VERBAL	**Mantiene contacto visual con el entrevistador, tiene una actitud controlada y dinámica fuma o masca chicle durante la entrevista.**	**2 puntos**
	No mantiene contacto visual con el entrevistador, actitud tensa, se siente incomoda	**1 punto**
	No mantiene contacto visual con el entrevistador, fuma masca chicle durante la entrevista, es demasiado emocional o distante.	**0 puntos**

NOTA: El rango de puntaje es establecido por parte de la Gerencia.

- **PRUEBAS O TEST**

De acuerdo a los resultado obtenidos en las encuestas el gerente no realiza pruebas de conocimiento ya que le ayudaran a escoger de una mejor manera al colaborador, para lo cual se propone las siguiente.

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO PARA EL GERENTE

Nombres ……

Apellidos……..

1. **¿Cuánto tiempo lleva en posiciones de dirección?**
   ……
2. **¿Cómo definiría su estilo de dirección y su liderazgo? ¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles?**
   ……
   ……
3. **¿Cómo incorpora un nuevo colaborador?¿Cómo planifica las funciones**
   ……
   ……
4. **Es buen motivador, se comunica adecuadamente con sus colaboradores.**
   ……
   ……
5. **¿Se adaptan fácilmente los colaboradores a su estilo de trabajo**
   ……
6. ***¿Cómo levanta la moral del equipo?***
   ……
   ……
7. ***¿Cuál ha sido el mejor / peor jefe que ha tenido y por qué?***
   ……
8. ***¿Cuáles son las proyecciones de la empresa para los próximos cinco años?***
   ……
   ……
9. ***¿Cómo ve el futuro de esta empresa?***
   ……
10. ***¿Cuáles considera que son las ventajas más importantes de la empresa?***
    ……
11. ***¿Cómo califica a la competencia?***
    ……..

✓ **PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO PARA LA CONTADORA**

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres……
Apellidos……

1. **¿Cuáles son sus funciones principales?**
   ……
2. **¿Cuénteme acerca de la última crisis o problema en el trabajo.**
   ……
   ……
3. ***¿ Cuáles considera que son los aspectos más importantes de este puesto***
   ……
   ……
4. ***¿ Cuál ha sido el mejor / peor jefe que ha tenido y por qué***
   ……
5. ***¿Cada que tiempo realiza el estado de pérdidas y ganancias.***
   ……
   ……
6. ***¿Cuántos años lleva trabajando en el ámbito contable.***
   ……
   ……
7. ***¿Explique qué tipos de libros se utiliza en una contabilidad empresaria.***
   ……
   ……
8. ***¿Cuáles son las características y funciones de contabilidad en una empresa.***
   ……
   ……
   ……
9. **¿Qué es un flujo de caja.**
   ……
   ……

✓ **PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO PARA EL BODEGUERO**

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos……
…

1. **¿Cuáles son las funciones principales de su cargo**
   ……

2. **¿Si le gustan las funciones que se desempeña en este cargo.**

   SI ( ) NO ( )

3. **¿Cuáles son los productos que distribuye la empresa.**
   ……
   ……
   ……
   ……
   ……

4. **¿Le gusta trabajar en equipo.**
   SI ( ) NO ( )

5. **¿Cómo debe apilar los productos al momento de llegar a bodega de la empresa.**
   ……
   ……
6. **¿Qué normas de seguridad debe conocer al momento de cargar y descargar los productos**
   ……
   ……
7. ***¿Porque* se debe realizar el mantenimiento y limpieza de bodega.**

   ……
   ……
8. **¿ Qué implementos utiliza para el desarrollo de sus actividades**

   ……
   ……

✓ **PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO PARA LA VENDEDORA**

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres……
Apellidos……..

1. **¿Tiene conocimiento sobre programas de computación.**
   ……

2. **¿Cómo se debe tratar a un cliente.**
   ……
   ……

3. **¿Tiene facilidad de palabra para relacionarse con el cliente.**

   SI ( ) NO ( )

4. **¿ Sabe de los productos que se vende en esta empresa, Indique**
   ……
   ……..
   ……
   ……
   ……

5. **¿Cuál es la forma correcta de atender a un cliente**

   ……
   ……

6. ***¿Cuál* de las siguientes personas tiene la razón**
   cliente
   vendedor

✓ **PREGUNTAS PARA EL CHOFER**

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres Completos……

1. **¿Cuáles son sus funciones principales?**
   ……
2. **¿En dónde no puede estacionar el vehículo**
   ……
   ……
3. **¿Usted sabe mecánica automotriz**
   ……
4. ***¿Qué especio debe reservar para el paso de vehículos en emergencias en calles comunes?***
   ……
   ……
5. ***¿Cuál es la altura máxima permitida para vehículos pesados?***
   ……
   ……
6. ***¿Cuál* es la velocidad máxima permitida para vehículos pesados en calles comunes?**
   ……
   ……
7. ***¿Qué tipo de licencia tiene, alguna vez le han disminuido puntos?***
   ……
   ……
8. ***¿Qué conoce de nuestra empresa?***
   ……
   ……

✓ **PREGUNTAS DE CONOCIMIENTO PARA EL ESTIBADOR**

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres……
Apellidos……

1. **¿Cuáles son sus funciones principales?**
   ……

2. **¿ Sabe cuáles son los productos que distribuye la empresa**

   ……
   ……

3. **¿ Qué beneficios ha recibido en otras instituciones**

   ……
   ……

4. **¿Sabe Ud. los riesgos que puede causar la actividad que desempeña.**

   SI ( ) NO ( )

   Cuales……

5. **¿Cree usted que la limpieza y el orden es fundamental en una empresa**
   SI ( ) NO ( )

   Porque……

6. **¿Sería importante contabilizar la mercadería que llega.**

   SI ( ) NO ( )

Porque……
……

7. ***¿A realizar labores de conserjería, como complemento a su responsabilidad principal.***
   SI ( ) NO ( )

- **TEST DE PERSONALIDA.-** La utilización de estos testson de suma importancia ya que permitirán conocer la capacidad, comportamiento, responsabilidad, iniciativa, del individuo.

❖ TEST PARA UN GERENTE

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos……

1. Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche
   SI ( ) NO ( )

2. Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?
   SI ( ) NO ( )

3. Al conversar, ¿da con frecuencia puñetazos o palmadas en la mesa, o golpea con un puño la palma de la otra mano para dar más énfasis a un punto particular de la discusión?
   SI ( ) NO ( )

4. Intenta siempre programar más y más cosas en menos tiempo, y al hacerlo así deja cada vez menos margen para los imprevistos
   SI ( ) NO ( )

5. Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace nada durante varias horas o varios días?
   SI ( ) NO ( )

6. Siempre se mueve, camina o come con rapidez?
   SI ( ) NO ( )

7. Mientras disfruta de un descanso, continúa pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?
   SI ( ) NO ( )

8. Es usted de esas personas que leen a toda prisa o intentan siempre conseguir condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas
   SI ( ) NO ( )

9. ¿Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante?
   SI ( ) NO ( )

10. Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente? Por ejemplo, al tiempo que intenta escuchar la charla de una persona, sigue dando vueltas a otro tema sin ninguna relevancia con lo que escucha

    SI ( ) NO ( )

❖ *TEST DE PERSONALIDAD PARA LA CONTADORA*

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos…….

1. ¿El trabajo que usted realiza lo hace con armonía?

SI ( ) NO ( )

2. ¿Tiene usted temor a fracasar?

SI ( ) NO ( )

3. ¿Cuál su nivel de autoestima?

Elevado ( ) Medio ( ) Bajo ( )

4. ¿Es muy autoritaria?

SI ( ) NO ( )

5. ¿Respeta los criterios y opiniones de los demás?

SI ( ) NO ( )

6. ¿Soy muy insistente con mis decisiones?

SI ( ) NO ( )

7. ¿Me gusta ejercer dominio sobre los demás?

SI ( ) NO ( )

8. ¿Discute antes de expresar una propuesta?

SI ( ) NO ( )

9. ¿Le gusta trabajar bajo presión?

SI ( ) NO ( )

10. ¿Le gusta dar órdenes?

SI ( ) NO ( )

11. ¿Soy temeroso (a) al ocupar un cargo de mayor responsabilidad?

SI ( ) NO ( )

❖ *TEST DE PERSONALIDAD PARA EL BODEGUERO*

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos…….

1.¿Ha tenido conflictos laborales?

SI ( ) NO ( )

2. ¿Cómo ha superado sus conflictos laborales

……

……

3. ¿Cuáles son los valores que usted práctica?

……

……

4. ¿Al recibir un incentivo cuál es el grado de comportamiento?

……

……

5. ¿Se adapta usted con facilidad al cambio de trabajo?

SI ( ) NO( )

6. ¿Cómo se considera.

……

……

❖ TEST DE PERSONALIDAD PARA UN BUEN VENDEDOR

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos……

1.¿ Dónde le cuesta más desenvolverse

En la primera toma de contacto con el cliente ( )

En la fase de identificación de necesidades ( )

En la fase de argumentación. ( )

En las objeciones. ( )

En el cierre. ( )

En ninguna. ( )

2.¿ Qué piensa usted de la formación para vendedores

Es una ayuda importante para profesionalizarme más. ( )

Llevo muchos años en el oficio y no pueden enseñarme nada nuevo ( )

3.¿Acostumbra usted a cambiar, cada cierto tiempo, sus métodos de venta?

SI ( ) NO ( )

4.¿Es usted ordenado y metódico?

SI ( ) NO ( )

5.¿ ¿Qué inspira usted en sus clientes?

Desconfianza inicial. A medida que pasa el tiempo este recelo desaparece ( )

Confianza ( )

Simpatía ( )

Seguridad ( )

Agresividad ( )

6.¿ Cómo utiliza usted el lenguaje verbal durante la venta?

Habla rápido y sobre argumenta, aparcando las objeciones del cliente ( )

Habla a una velocidad normal sin sobre argumentar, atendiendo las objeciones del cliente. ( )

Habla a una velocidad normal sin sobre argumentar, aparcando las objeciones del cliente. ( )

Habla rápido y sobre argumenta, atendiendo las objeciones del cliente. ( )

7. ¿Con que clientes obtiene mejores resultados?

Con los clientes de venta rápida ( )

Con los clientes que requieren de un seguimiento y varias visitas para venderles ( )

Ambos ( )

8. **¿** Cree usted que el trabajo del vendedor

Es un trabajo en equipo ( )

Es un trabajo en el que dependes exclusivamente de ti y de tus habilidades ( )

❈ TEST DE PERSONALIDAD PARA EL CHOFER

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO
DISENSA

Nombres ……
Apellidos……

1.¿Cuando el coche derrapa que debes hacer?

- **Mantener el volante en la misma dirección y frenar suavemente ( )**
- **Dar un volantazo hacia el lado contrario ( )**
- **Tirar del freno de mano ( )**
- **Acelerar más ( )**

2. ¿Al tomar una curva debes ir a la velocidad.

- **Más rápida posible para no obstruir el trafico ( )**
- **Que te permita girar sin problemas y evitar posibles obstáculos no visibles ( )**
- **A la máxima velocidad permitida en la vía ( )**
- **Lo más rápida que puedas sin superar los límites de la vía ( )**

3.¿ Cuando un conductor te adelanta ilegalmente y estorbándote a ti o a otros conductores de manera peligrosa como debes reaccionar

- **Pitando para decirle que eso no está bien ( )**
- **Acelerando o cerrándolo para que no te pueda adelantar ( )**
- **Reducir un poco la velocidad o apartándote un poco ( )**

4. ¿Cuándo das marcha atrás por donde debes mirar.

- **Por los retrovisores para perder la visibilidad por delante ( )**
- **Por los retrovisores para no estar en un posición incómoda para conducir ( )**
- **Girando la cabeza para mirar hacia atrás ( )**

5.¿ Si la carretera resbala por lluvia intensa o nieve que régimen de revoluciones o marcha debe llevar

- **Marchas altas, a régimen bajo ( )**
- **Marchas bajas, a régimen de repente alto. ( )**
- **Igual que siempre. ( )**

6. ¿Cuándo un conductor viene por el otro de frente a ti por carretera convencional de noche. Que debes hacer con las luces largas

- **Encenderlas porque no las llevaba ( )**
- **Darle ráfagas de luz si no quita las largas ( )**
- **Apagar las luces largas y dejar las de posición ( )**
- **Apagar las luces largas y dejar las cortas ( )**

❖ TEST DE PERSONALIDAD PARA EL ESTIBADOR

EMPRESA JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Nombres ……
Apellidos……

1.¿Que valores usted practica?

……
……

2. ¿Se adapta usted con facilidad al cambio de trabajo.

SI ( ) NO ( )

3.¿ Se considera ordenado

SI ( ) NO ( )

4. ¿Transporta los productos depositándolos en cualquier lugar

SI ( ) NO ( )

Porque……
……
……..

5.¿Le gusta realizar las funciones que hace un estibador

SI ( ) NO ( )

6. Señale que actitud debe adoptar el estibador sobre los asuntos inherentes a su trabajo.

a) debe difundir esta información ( )
b) debe mantener absoluta reserva (X)
c) debe contárselo a su mejor amigo ( )
d) debe contárselo solo a su mujer ( )

7.¿ Posee usted una gran capacidad para relacionarse y adaptarse compañeros.

SI ( ) NO ( )

12. 8.¿¿Le gusta trabajar bajo presión?

SI ( ) NO ( )

- **Investigación**

Con este documento permitirá tener mayor confiablidad y así le garantice a la empresa no contar con personal que tenga antecedentes personales.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista a continuación se plantea la verificación de datos la misma que proporciona seguridad confiabilidad de toda información que entrega el candidato,

Para solicitar de esta información se deberá entrar a la página web del Ministerio del Interior del Ecuador.

Correoelectrónico:

http://www.ministeriodel interior.gob.ec/index.php?ption=comwrapper&view=wapper&Itemid=656

REPÚBLICA DEL ECUADOR

Ministerio del Interior

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES

ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

No. Identificacion: 113456432

Apellidos y Nombres: JORGE NAVARRO

Posee Antecedentes: NO

El Certificado de Antecedentes Penales, de acuerdo Decreto Ejecutivo 1166 es expedido única y gratuitamente vía Internet, por esta Cartera de Estado. Queda prohibido tanto para el sector público como privado, exigir como requisito el Certificado de Antecedentes Penales en sus diferentes trámites. El mal uso del Certificado de Antecedentes Penales o el mal uso de la Información generada a través de este medio, será de exclusiva responsabilidad del solicitante y/o requirente del mismo.

Javier Córdova Unda
VICEMINISTRO DE SEGURIDAD INTERNA

Este documento es firmado electrónicamente

Fuente: Dirección Nacional de la Policía Judicial - Ministerio del Interior

http://www.ministeriodelinterior.gob.ec

- **MODELOS DE CARTA DE RECOMENDACIÓN**

Se propone los siguientes modelos de carta de recomendación que deben presentar los candidatos.

Catamayo, a 02 de Julio de 2012

A QUIEN CORRESPONDA:

Me complace indicar que conozco al Sr. Jorge Andrés Calvo Gálvez, portador del documento de identidad 1123324565, y puedo dar fe de sus cualidades morales y alto espíritu de superación personal.

El Sr. Jorge Andrés Calvo Gálvez laboró bajo mi supervisión durante un período de dos años y medio, como Asistente de Ventas, y su desenvolvimiento resultó muy satisfactorio tanto para el firmante como para la compañía que representó.

Una de las principales cualidades del Sr. Jorge Andrés Calvo Gálvez, y que creo la hacen muy valiosa para cualquier empresa, es su gran disponibilidad para trabajar en equipo y su agradable don de gentes.

Vale indicar que la razón de su salida de esta empresa, dos meses atrás, se debió a razones familiares y por decisión propia. Sé que Jorge Andrés Chávez sabrá cumplir a cabalidad con las tareas que le fueren encomendadas, por lo que gustosamente la recomiendo. Firmo para lo pertinente a los dos días de julio del 2012, en la ciudad de Catamayo.

Magaly Carrión Paladines

Catamayo, a 02 de Julio de 2012

A quien corresponda:

Por medio de la presente me permito recomendar ampliamente a Leyter Viviana Carrión como una persona responsable, ya que laboró en Santos Pantalones y Camisas S.A. de C.V. y durante este tiempo presentó el entusiasmo requerido en cada una de las actividades que le fueron encomendadas.

Viviana ingresó a la compañía el 17 de septiembre de 2009, y dejó de laborar a partir del 21 de mayo de 20012, ocupando el puesto de Auxiliar Administrativo con un sueldo mensual de $400,00.

Sin más por el momento le envío un afectuoso saludo y quedo a sus órdenes.

Atentamente,
Lic. Mariana Real Valerio
Recursos Humanos
Tel. 5593-8762 Ext. 3510

- **EXAMEN MÉDICO**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las técnicas utilizadas se pudo constatar que en la empresa 2Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa" no toma cuenta este aspecto ya que es muy importante el cual logra seleccionar candidatos que se encuentren en buenas condiciones con respecto a su salud. Es ello que a continuación se propone un examen médico.

"CENTRO DE SALUD CATAMAYO"			Examen Médico	
	Apellido Paterno	Apellido Materno	**NOMBRES**	
	Cédula Identidad N°	Afiliación N°	**Historia Clínica. N°**	**Unidad – Medica**
	Edad ……. Años	Sexo **M** ☐ **F** ☐	**ESTADO CIVIL** **S** ☐ **C** **D**☐ **V**☐ **UL** ☐	**Profesión** ☐
	Domicilio:			
	Ciudad: Cantón: **Parroquia:** **Calle** **N°** **Teléfono N°**			
	Tipo de trabajo que realiza			
	Nombre de la Empresa, Entidad o Razón Social			
	Dirección			
	Ciudad: Cantón: **Parroquia:** **Calle** **N°** **Teléfono N°**			
	Actividad de la empresa	Tiempo que trabaja en la empresa	Pre ocupacional	

ANTECENTES PERSONALES:
☐ **Tuberculosis:**☐ **Cáncer:** ☐ **Venéreas:** ☐ **Otras transmisibles:** ☐ **Epilepsia:** ☐
Sicosis
Otras enfermedades:……
Inmunizaciones recibidas:……
Hospitalizaciones e intervenciones quirúrgicas:……
Embarazos……**Partos**……**Abortos**……**Hijos vivos**……
Accidentes de trabajo:……
Hábitos: ☐ **Tabaco** ☐ **Alcohol** ☐ **Drogas** ☐ **Actividades físicas**……
Antecedentes

familiares:……
……
HISTORIA ACTUAL:
Anamnesis:……..
EXÁMEN FÍSICO:
Tipo constitucional: Atlético: Pícnico: Asténico
Estado Nutricional: Optimo: Bueno: Regular: Malo
Estatura:……..Peso……..Temperatura bucal……..Pulso……..
Presión arterial:
Sistolítica……..Diastolítica……..Media……
LHP……Traube……
Corazón:……
Columna vertebral:……
Deformaciones:……..
Movilidad:……
Expresión verbal:……
Reflejos:……..

Capacidad visual:
Ojo derecho……..Ojo izquierdo……..
Capacidad auditiva
Oído derecho……..Oído izquierdo……
……
Exámenes de laboratorio:
Sangre: Biometría Hemática……
……
V.D.R.L……..Glicemia……..
Otros……..
Orina Elemental y microscópico:……
Coproparasitario:……
EVALUACIÓN DEL ESTADO DE SALUD……
……
DIAGNOSTICO……
……
Tratamiento realizado al momento del examen:……..
……
Caso referido a:……..
……
Lugar:……..Fecha:……

…… **……**

Nombre del Médico **Firma**

CENTRO DE SALUD CATAMAYO

PORQUE LA SALUD YA ES DE TODOS

Certificado de Salud:

En el momento actual certifico que **……**de ……años de edad, con CI: ……, al realizar el examen clínico no presenta enfermedad infectocontagiosa ni impedimento alguno para efectuar actividades físicas acordes a sus capacidades, se encuentra totalmente sana.

Se extiende el presente certificado a la solicitud de la empresa**"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA".**

Loja, 9 de Febrero de 2013

Fecha y Lugar Firma y Sello

…….. ……

c) CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo a los resultados obtenidos la empresa objeto de estudio utiliza un solo tipo de contrato de trabajo, que es el contrato a prueba esto debido a la reciente creación de la empresa.

Razón por la que se propone dos tipos de contrato adicional. Al que ya se usa, los cuales a tiempo fijo y por plazo indefinido. Todo esto a fin de tener una buena relación contractual con los trabajadores de la empresa.

- **CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO FIJO**

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte. **Sr. Juan Altamirano** a través de su representante legal **(en caso de personas jurídicas)**; en su calidad de ***EMPLEADOR*** y por otra parte el señor **Jorge Navarro** portador de la cédula de ciudadanía #**1134564321**su calidad de ***TRABAJADOR***. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de Catamayo y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a PLAZO FIJO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:
El EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO:
El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de Bodeguero revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita) **Jorge Navarro** éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, el EMPLEADOR y el TRABAJADOR (a) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por el EMPLEADOR de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita del EMPLEADOR.

TERCERA.- REMUNERACIÓN.-

El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de **350,00** DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA USD$

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

CUARTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato tendrá una duración de **360 días**(Puede estipularse un plazo no inferior a un año ni superior a dos años). (Es facultativo estipular un periodo de prueba de hasta 90 días conforme lo establecido en el Art. 15 del Código de Trabajo).

Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

QUINTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en Av. **Eliseo Áreas Carrión y 24 de Mayo** en la ciudad de **Catamayo** provincia de Loja para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SEXTA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador , a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

SEPTIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE.- En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

OCTAVA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

NOVENA.- SUSCRIPCIÓN.-Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en en la ciudad de **Catamayo** el día **19** del mes de **10**del año _____**2012**_____

EL EMPLEADORA **ELTRABAJADOR**

(a) **C.C**

- **CONTRATO DE TRABAJO**

Comparecen, ante el señor Inspector del Trabajo, por una parte **Juan Altamirano,** a través de su representante legal, **(en caso de personas jurídicas)**; en su calidad de ***EMPLEADOR*** y por otra parte el señora **Sonia Leiva** portador de la cédula de ciudadanía # 11456782350_su calidad de ***TRABAJADOR***. Los comparecientes son ecuatorianos, domiciliados en la ciudad de .**Catamayo**... y capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo a PLAZO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas.

El EMPLEADOR y TRABAJADOR en adelante se las denominará conjuntamente como "Partes" e individualmente como "Parte".

PRIMERA.- ANTECEDENTES.-

El EMPLEADOR para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de **Contadora,** revisados los antecedentes del(de la) señor(a)(ita) **Sonia Leiva,** éste(a) declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, El EMPLEADOR y el TRABAJADOR (A) proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO.

El TRABAJADOR (a) se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del EMPLEADOR (a) en calidad de **Contadora** con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta El EMPLEADOR, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesaria para el desempeño de sus labores, guardar reserva en los asuntos que por su naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fueran de su conocimiento, manejo adecuado de documentos, bienes y valores del EMPLEADOR y que se encuentran bajo su responsabilidad.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar por jornadas de trabajo, las máximas diarias y semanal, en conformidad con la Ley, en los horarios establecidos por El EMPLEADOR de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán

convenir que, el EMPLEADO labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El EMPLEADOR.

CUARTA.- REMUNERACIÓN.-

El EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR (a) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de…600,00. DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD$ …,oo).

El EMPLEADOR reconocerá también al TRABAJADOR las obligaciones sociales y los demás beneficios establecidos en la legislación ecuatoriana.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene un plazo indefinido.
Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-

El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas **en Av. Eliseo Arias Carrión,** en la ciudad de **Catamayo**, provincia de **Loja** para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SÉPTIMA.- Obligaciones de los TRABAJADORES Y EMPLEADORES:

En lo que respecta a las obligaciones, derecho y prohibiciones del empleador y trabajador, estos se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código de Trabajo en su Capítulo IV de las obligaciones del empleador y del trabajador , a más de las estipuladas en este contrato. Se consideran como faltas graves del trabajador, y por tanto suficientes para dar por terminadas la relación laboral.

OCTAVA.- LEGISLACIÓN APLICABLE

En todo lo no previsto en este Contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes, éstas se sujetan al Código del Trabajo.

NOVENA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-

En caso de suscitarse discrepancias en la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato y cuando no fuere posible llegar a un acuerdo amistoso entre las Partes, estas se someterán a los jueces competentes del lugar en que este contrato ha sido celebrado, así como al procedimiento oral determinados por la Ley.

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

Las partes se ratifican en todas y cada una de las cláusulas precedentes y para constancia y plena validez de lo estipulado firman este contrato en original y dos ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de **Catamayo** el día **18**del mes de **11** del año **2012**

EL EMPLEADOR **EL TRABAJADOR (a)**

C.C.

- **NOMBRAMIENTO O ACCIÓN DE PERSONAL DE LA EMPRESA“JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA”**

NOMBRAMIENTO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA“JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA”
ACCIÓN PERSONAL **Acuerdo Resolución Nro……..** **Otro…….** **Fecha……..A partir de: Día……. Mes….Año…..** **Apellidos…….** **Nombres……..** **Cedula……**
Ascenso
Traslado
Reclasificación
Vacaciones
Licencia o Permiso
Renuncia
Sanción Disciplina
Enfermedad
Contrato de Trabajo
Contrato a Prueba
Terminación del Contrato
Capacitación
Accidente de trabajo
SITUACIÓN ACTUAL SITUACIÓN PROPUESTA
Empleado ☐ **Trabajador** ☐ **Dependencia…….Dependencia……** **Departamento o Sección……...Departamento Sección…….** **Puesto…….. Puesto……..** **Lugar de trabajo……Lugar de trabajo…….** **Sueldo Básico……Sueldo Básico……** **Partida Presupuestaria……Partida Presupuestaria….....**
EXPLICACIÓN…… **VISTO BUENO** **…… ……** **GERENTE EMPLEADO**

d) INDUCCIÓN

Según los datos obtenidos en la investigación realizada se verifico que la empresa “Juan Alejandro Altamirano” Franquiciado Disensa no cuenta con herramientas técnicas que ayuden a la inducción del personal, razón por la cual se propone un proceso de inducción de personal.

El proceso de inducción en el que consta el Manual de Bienvenida, y el reglamento se lo presentara en el objetivo # 3

e) CAPACITACIÓN

Gracias a la aplicación de la entrevista y encuesta aplicadas al personal que labora en la empresa “Juan Alejandro Franquiciado Disensa” se pudo identificar la imperiosa necesidad de capacitación al personal.

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización, proporcionando a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta muy importante ya que el recurso humano es el más valioso que posee la empresa cualquiera que sea la concepción en que se vea a la persona, definitivamente sin ellas, no puede existir una empresa, adicionalmente se requiere que se sientan comprometida con la organización, por lo mencionado a continuación se propone un plan de capación para la empresa “JUAN ALEJANDROALTAMIRANO,” FRANQUICIADO DISENSA.

Modelo de Invitación a Capacitación y Adiestramiento

Catamayo 8 de diciembre 2012

La empresa **JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA,** de la ciudad de Catamayo, le hace la cordial invitación al personal del departamento de ventas y servicio a participar en el curso de Relaciones Humanas, el mismo que se llevará en efecto desde el 20 de julio del 2012.

Duración 40 horas
Local: Cámara de Comercio de la Ciudad de Loja
Instructor: Ing. Diego Falconi
Para la aprobación del cuso se requiere el 100% de la asistencia por lo que se realizará en jornada de trabajo.
Seguros de contar con su presencia desde ya le agradecemos

.....

Juan Altamirano

Gerente

1. Titulo

Plan de capacitación para el personal de empresa “Juan Alejandro Altamirano,” Franquiciado Disensa del Cantón Catamayo de la Provincia de Loja.

2. Presentación

El plan de capacitación será aplicado para el personal que labora en la empresa con la finalidad de que sean competitivos en el campo laboral y al mismo tiempo sean eficientes y eficaces en cada área de la organización.
Además será muy importante la capacitación ya que adquirirán conocimientos tanto teóricos como prácticos, y al mismo tiempo será evaluado con el objeto de realizar la retroalimentación.

3. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación con conocimientos teóricos prácticos que permitan desarrollar de manera eficiente las actividades de la empresa.

3.1. Específicos

- Realizar una evaluación al personal con la finalidad de verificar su adquisición de conocimiento.

- Medir el rendimiento de la capacidad del personal en cuanto a los cursos recibidos.

- Gestionar los diferentes cursos de capacitación de acuerdo las necesidades del personal de la empresa.

- Elaborar un cronograma de capacitación, con fechas y horas preestablecidas de modo que se puedan llevar a cabo sin inconveniente y sin afectar el normal desarrollo de las actividades.

- Realizar la retroalimentación con el propósito de ir llenando los vacíos en lo referente a los conocimientos del personal.

4. Justificación

La capacitación es un proceso educacional a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos específicos y relativos al trabajo. Partiendo de ese punto de vista se considera la capacitación como un método importante para mejorar el desempeño y fomentar el desarrollo profesional; en algunos casos la estrategia de capacitación no llenan las expectativas, por tal razón es necesario implementar nuevas estrategias que conlleven al logro de los objetivos.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se realizara el presente plan de capacitación con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de actualización del personal y contribuir al desarrollo profesional de los mismos, logrando así que la empresa "Juan Alejandro Altamirano", Franquiciado Disensa cuente con empleados mejor preparados para su desempeño y por ende obtener aprendizaje significativo que evidencien sustancial mejoramiento de la calidad en el servicio brindado.

5. Necesidades de Capacitación

El plan de Capacitación que se plantea a continuación se ha establecido de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las diferentes fuentes de recopilación de información como es la entrevista y encuesta, en donde se pudo evidenciar las necesidades de capacitación que requiere el personal

que labora en la empresa para poder desempeñar con eficiencia las funciones de su puesto.

6. Resultados de la capacitación

La capacitación en recursos humanos es un factor determinante que debe lograr el cumplimiento de los objetivos de una organización. Para desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional en los trabajadores y empleados permitiendo que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad, luego de haber realizado la capacitación al personal se deberá realizar una evaluación continua y permanente con el fin de verificar su avance y al mismo tiempo su aprendizaje en cuanto a los cursos y seminarios impartidos al personal de la empresa “Juan Alejandro Altamirano,” Franquiciado Disensa.

7. Metodología

Para la formulación del presente plan de capacitación se utilizara la siguiente metodología:

- Primeramente se determinó las necesidades del personal, utilizando para ello las diferentes técnicas de recopilación de información como son: la entrevista y la encuesta.

- Se la aplicara por medio de equipos audiovisuales y utilizando material de escritorio y tecnología actual.

- El instructor deberá estar capacitado de acuerdo a los temas asignados con el fin de hacer llegar los conocimientos necesarios a los colaboradores.

- También se utilizara técnicas de trabajo grupal con la finalidad de que la enseñanza y aprendizaje lleguen de mejor manera y así se logre los objetivos planteados y los resultados sean óptimos.

- Seguidamente se elaborar los diferentes puntos del cronograma, para efectos de planificar cada una de las temáticas de estudio de forma clara y precisa, estableciendo para ello horarios, duración del curso, responsables etc. Facilitando de esta forma las actividades antes mencionadas, ahorrando tiempo y dinero.

- Finalmente se da a conocer la propuesta del plan a los directivos de la empresa objeto de estudio para su posterior aplicación y verificación de resultados obtenidos, con el fin de que la construcción del mismo sirva para un mejor posicionamiento en el mercado.

8. Seguimiento de evaluación

Este punto se lo realizara continuamente en el momento que estén realizando sus actividades diarias, además se lo hará a través de una evaluación de los cursos o seminarios recibidos con el objeto de medir su aprendizaje caso contrario se realizara una retroalimentación.

9. Cronograma

El cronograma de trabajo establecido será en el horario fuera de labores
Con la finalidad de no interrumpir sus actividades es desde las 18:00 pm hasta las 20: 00pm horas, de lunes a viernes, por ejemplo.

CURSOS	TIEMPO	HORARIO
Recursos Humanos	10 horas	Lunes a viernes De 18:00 a 20:00

10. Responsables

Los encargados de coordinar la ejecución del presente plan de capacitación será el Gerente y la Contadora de la empresa objeto de estudio.

11. Financiamiento

Los costos serán tal como se explica en el cuadro del plan de capacitación es decir 885,00$ lo cual se trabajara el 80% - 20%, el mayor porcentaje será financiado por la empresa y la diferencia por los colaboradores.

12. PLAN DE CAPACITACIÓN

CURSOS O SEMINARIOS	TIEMPO DE DURACIÓN	PARTICIPANTES	Número de personas	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CONFERENCISTA	LUGAR	FECHA
RELACIONES HUMANAS	10 horas	Empleados y trabajadores de la institución	9 personas	$ 15	$ 135	Lic. José Carrión	Salón de conferencias de la empresa.	02-Enero 2013
Mantenimiento de equipo y maquinaria	10 horas	Choferes-vendedoras	4 personas	$ 20	$ 80	Ing. Florentino Moreno	Salón de conferencias de la empresa.	15 -Abril 2013
Liderazgo	5 horas	Empleados y trabajadores de la institución	10 personas	$ 20	$ 200	Lic. José Carrión	Salón de conferencias de la empresa.	20- mayo 2013
Gestión Empresarial	20 horas	Gerente y contadora	2 persona	$ 30	$ 60	Ing. María Chamba	Salón de conferencias de la empresa.	2-junio 2013
Atención al cliente	15 horas	Empleados y trabajadores de la institución	10 personas	$ 20	$ 200	Ing. Daniel Torres	Salón de conferencias del hotel HowarolJonhson	30-Julio 2013
S.R.I	7 horas	Gerente y Contadora	4 personas	$15	$60	Ing. Carmen Encalada	Salón de conferencias de la empresa	25- Agosto 2013
Computación	20 horas	Cajera y contadora	5 persona	$ 30	$ 150	Lic. Jimmy Samaniego	Salón de conferencias de la empresa.	5-Septiembre 2013
TOTAL					**$ 885**			

El costo total será financiado de la siguiente manera:

El 80% por parte de la empresa será de un valor $ 708,00

El 20% por el personal que labora en la empresa será de un valor $177,00

- **EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN**

En cada frase se deberá marcar una de las siguientes respuestas

1. **“ Siempre”**
2. **De vez en cuando”**
3. **“ Nunca”**

FICHA DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN AL CANDIDATO

PARAMETROS DE EVALUACIÓN	INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LOS EMPLEADOS	**EMPLEADOS**		
CONSTRUCCIÓN INDIVIDUAL DEL CONOCIMIENTO	Contextualiza los documentos	1	2	3
	Identifica las tareas de capacitación			
SOCIALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Participa activamente en la capacitación			
	Escucha con atención lo expuesto por el facilitador			
	Respeta los criterios de sus compañeros			

f) MOTIVACIÓN

La motivación es la necesidad o impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.

El plan de motivación que se propone para la empresa "JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA" dará un resultado de interacción del individuo con la situación, e implica una voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos hacia la consecución de objetivos personales y organizacionales dando como resultado el cumplimiento de los objetivos.

En la presente empresa no se cuenta con planes de motivación, que permita contar con un personal motivado y dispuesto de brindar sus mejores esfuerzos a la organización. Razón por el cual se propone el siguiente plan de motivación.

1. Título

Plan de motivaciónpara el personal de empresa “Juan Alejandro Altamirano,” Franquiciado Disensa del Cantón Catamayo de la Provincia de Loja.

2. Presentación

El plan de motivación se lo empleara con el propósito de que los colaboradores se sientan competentes capaces de dominar las actividades que realizan y poder lograr el éxito tanto personal como de la empresa y a su vez cliente satisfecho.

3. Objetivo General

Contribuir en la satisfacción de las necesidades de los empleados a través del programa de motivación como guía para lograr la competitividad en la empresa.

3.1. Específicos

- Obtener una efectividad con respectos a las actividades de cada colaborar
- Satisfacer necesidades tanto personales como administrativas
- Mejorar las relaciones del personal.

4. Justificación

La motivación es un aspecto muy importe para el desarrollo de las actividades ya que logra un clima total de la organización y ayuda al cambio de la cultura organizacional, por lo expuesto anteriormente se realizara el presente plan de motivación con el objetivo satisfacer las necesidades del del personal y contribuir al desarrollo profesional de los mismos, logrando

así que la empresa “Juan Alejandro Altamirano”, Franquiciado Disensa cuente con empleados competentes.

5. Beneficios

Con la aplicación del plan de motivación para el personal de la empresa “Juan Alejandro Altamirano,” Franquiciado Disensa del Cantón Catamayo Provincia de Loja los beneficios serán los siguientes:

- El plan de motivación ayudara a la empresa a obtener un personal satisfecho aumentando la productividad y eficiencia con respecto a desarrollo de sus actividades.
- La motivación ayudara en el comportamiento humano mejorando las relaciones entre compañeros de trabajo.

6. Resultados de la motivación

La motivación e es un factor muy importante ya que logra el cumplimiento de los objetivos de una organización desempeñando su trabajo con mayor compromiso, responsabilidad, eficiencia, calidad, compañerismo, calidad de trabajo por tal motivo se deberá realizar la motivación con el propósito de alcanzar lo antes mencionada a todo el personal de la empresa “Juan Alejandro Altamirano,” Franquiciado Disensa.

Nota: la motivación se la realizara anualmente para todo el personal.

- **PLAN DE MOTIVACIÓN**

MESES	EVENTO	EMPLEADOS	Lugar
Enero	Inicio del año charlas de superación y una almuerzo	Todo el personal	Empresa
Febrero	Reconocimiento del mejor empleado y entrega de un presente por día amor y amistad	Todo el personal	Empresa
Marzo	Agasajo por el día de mujer y por pertenecer a la empresa obtendrá descuentos en las compras de materiales	Todo el personal	Empresa
Abril	Sorteo de una capacitación y se facilitara prestamos en instituciones bancarias	Todo el personal	Empresa
Mayo	Agasajo por el día del trabajador	Todo el personal	Agua Manía
Junio	Entrega de un presente por el día del padre a los trabajadores.	A los papás	Empresa
Julio	Homenaje a todo el personal por sus cumpleaños	Todo el personal	Hotel Reina del Cisne
Agosto	Día de vacaciones por la llegada del a Virgen del Cisne	Todo el personal	----------
Septiem	Por destacarse como mejor empleado con respecto a la responsabilidad se otorgara un bono	De uno a dos empleados	Empresa
Octubre	Se dará un bono escolar para los hijos de los empleados	Para tres padres	Empresa
Noviemb	Sorteo de una gira a los distintos lugares turísticos	Un empleado	Empresa
Diciemb	Cena navideña y canasta para todo el personal	Todo el personal	Empresa

7.5. Cuarto Objetivo

- **Elaborar un método de valoración de puestos por puntos para optimizar la compensación salarial de la empresa.**

❖ **Método de valoración de puntos**

De acuerdo a las habilidades, el esfuerzo, la responsabilidad y condiciones de trabajo requeridas para desarrollarse en cada uno de los puestos de trabajo, se propone la aplicación del método de valoración de puestos por puntos en la empresa.

Para dar cumplimiento a este objetivo se aplicó el método ya enunciado, que permitió comparar cada una de las remuneraciones que perciben los trabajadores en donde se revela que no son los adecuados, con el planteamiento de este método se lograra realizar un ajuste salarial.

Cargos de la Empresa "Juan Altamirano Franquiciado Disensa"

PUESTOS	SUELDOS
Gerente	2000,00
Contadora	600.00
Bodeguero	390,00
Vendedora	296,00
Chofer	350,00
Estibador	292,00

1. Comité evaluador

Gerente: como representante legal	Gerente: Juan Altamirano
Representante de los trabajadores:	Contadora: Sonia Leiva .O
Representante de los empleados:	Estibador: José Guarnizo

➢ **HABILIDAD** **2) Determinación de grados y definición de factores**

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"

a. EDUCACIÓN.-Este factor específico identifica los conocimientos generales y especializados. Necesarios para desempeñar con eficiencia las actividades de un puesto.	**b. EXPERIENCIA.-** Conocimientos que se adquieren gracias al ejercicio de su trayectoria laboral.	**c. INICIATIVA.-**Capacidad que tiene un individuo para aportar con ideas y dar soluciones a problemas que sucedan en su puesto de trabajo.
GRADO 1.- Haber terminado la instrucción primaria, más conocimientos elementales y manejo de los instrumentos simples.	**GRADO 1.-** Hasta de 3 meses.	**GRADO 1.-** Requiere habilidad para ejecutar las ordenes de carácter rutinario.
GRADO 2.- Haber aprobado el siclo básico, más conocimientos sobre matemáticas, manejo de instrumentos de alguna dificultad, mas curso de adiestramiento.	**GRADO 2.-** De 3 a 6 meses.	**GRADO 2.-** Requiere cierta interpretación de las órdenes recibidas e iniciativa para resolver problemas mediatamente difíciles.
GRADO 3.- Título de bachiller y curso de adiestramiento.	**GRADO 3.-** De 6 a 12 meses.	**GRADO 3**.- Requiere criterio e iniciativa para resolver problemas complejos.
GRADO 4.- Título de bachiller técnico, manejo de todos los instrumentos que se utilizan en el puesto, mas curso de capacitación especifico.	**GRADO 4.-** De 1 a 2 años.	**GRADO 4.-** Requiere criterio e iniciativa y creatividad para resolver problemas constantemente difíciles y de transcendencia.
GRADO 5.- Titulo de tecnólogo más curso específico.	**GRADO 5.-** De 2 a 3 años.	**GRADO 5.-** Gran iniciativa y criterio en la toma de decisiones y proponer procedimientos.
GRADO 6.- Título académico o de licenciado.	**GRADO 6.-** De 3 a 4 años.	**GRADO 6.-** Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las diferentes tareas de su puesto de trabajo.
GRADO 7.- Título profesional o post-grado.	**GRADO 7.-** Más 4 años.	**GRADO7.-** Requiere criterio e iniciativa para planificar, organizar, ejecutar, evaluar y tomar decisiones de transcendencia.

- **ESFUERZO**

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"	
d. ESFUERZO FÍSICO.-Intensidad y continuidad del esfuerzo físico en la realización de sus labores.	**e. ESFUERZO MENTAL.-**Intensidad y continuidad de concentración mental y/o visual que se requiere para la realización de la tarea.
GRADO 1.- Esfuerzo mínimo para realizar sus labores.	**GRADO 1.-** Atención mental y/o visual.
GRADO 2.- Algún esfuerzo físico para realizar sus labores.	**GRADO 2.-** Atención mediana en parte de la jornada.
GRADO 3.- Algún esfuerzo físico al operar maquinarias automáticas, movilizando pesos de 20 a 40 libras.	**GRADO 3.-** Atención intensa no sostenida en periodos cortos.
GRADO 4.- Mediano esfuerzo físico pero constante, al operar maquinarias, movilización de pesos de hasta 60 libras.	**GRADO 4.-** Atención intensa y sostenida en periodos cortos.
GRADO 5.- Mediano esfuerzo físico en armar y desarmar objetos maquinas, movilización de pesos de hasta 80 libras.	**GRADO 5.-** Atención intensa en forma regular.
GRADO 6.- Considerable esfuerzo físico puesto que el trabajo lo realiza en diferentes posiciones movilizando pesos de hasta 100 libras.	**GRADO 6.-** Atención fija y sostenida en parte de la jornada.
GRADO 7.- Gran esfuerzo físico en trabajos de reparación de máquinas y movilización de más de 100 libras.	**GRADO 7.-** Atención intensa, constante, y sostenida en la jornada.

- **RESPONSABILIDAD**

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"		
f. RESPONSABILIDAD POR EQUIPO Y MAQUINARIA.- Constituye el cuidado normal de daños que pueden causar a la maquinaria y equipo.	**g. RESPONSABILIDAD POR MATERIALES, PRODUCTOS Y /O DINERO.-**Posibles desperdicios o perdidas de materiales o de los productos terminados debido a errores del trabajador aun con el cuidado normal, y la responsabilidad por el dinero que maneja.	h. **RESPONSABILIDAD POR EL TRABAJO DE OTROS**.- Consiste en determinar el grado de responsabilidad que posee una persona en un puesto por el control y supervisión a los subordinados.
GRADO 1.- La probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.	**GRADO 1.-** No es responsable de ningún tipo de material.	**GRADO 1.-** Responde por su trabajo.
GRADO 2.-El equipo se puede dañar ocasionalmente.	**GRADO 2.-** El importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederá a $ 10,00.	**GRADO 2.-** Dirige y supervisa el trabajo de hasta dos personas.
GRADO 3.- Por su mala utilización es difícil de causar daño a las máquinas y equipos.	**GRADO3.-** El importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado es mayor $ 10,00 pero no excederá a $ 40,00.	**GRADO 3.-** Dirige y controla el trabajo de hasta seis personas.
GRADO 4.- Fácilmente puede dañarse la maquina por ser delicada.	**GRADO 4.-** Su función requiere responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $ 100,00.	**GRADO 4.-** Dirige y controla el trabajo de hasta diez personas.
GRADO 5.- Por el mal mantenimiento es probable que se dañe la maquina o equipo.	**GRADO 5.-** El importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado, es más de $ 100,00, pero no excede de $ 200,00.	**GRADO 5.-** Dirige y controla el trabajo de hasta quince personas.
GRADO 6.- Puede causar daños en maquinaria o equipo por descuido en la ejecución de los trabajos.	**GRADO 6.-**El importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado, es superior a $ 200,00 pero inferior a $ 1000,00.	**GRADO 6.-** Controla y supervisa el trabajo de más de quince personas.
GRADO 7.- El daño de la maquinaria y equipo, es infalible por cualquier descuido.	**GRADO 7.-** Su función requiere responsabilidad económica por el manejo de efectivo de más de $ 1000,00.	**GRADO 7.-** Controla y supervisa el trabajo a jefes de mandos medios.

- **CONDICIONES DE TRABAJO**

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"	
i. CONDICIONES DE TRABAJO.- Las condiciones están rodeadas de ciertas circunstancias y condiciones de medio ambiente que hacen desagradable el trabajo o deterioran el estado físico del trabajador.	**j. RIESGOS.-**Tareas que tienen intrínseco riesgos con diferente grado de peligro, es decir amenazas directas e indirectas que actúan contra la salud y la vida del trabajador.
GRADO 1.- El trabajador se realiza en condiciones normales. En el interior, limpio, ordenado, buena ventilación, iluminación mixta.	**GRADO 1.-** La posibilidad que ocurran accidentes de trabajo es muy eventual.
GRADO 2.- Horarios incómodos fuera de las horas hábiles, en condiciones variables.	**GRADO 2.-** trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas.
GRADO 3.- El trabajo se lo ejecuta permanentemente en lugares calientes, ruidosos, sucio.	**GRADO 3.-**Trabajo que implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal de hasta 3 días.
GRADO 4.- El trabajo se lo realiza en trabajos inadecuados, por falta de espacio, e implementación.	**GRADO 4.-** Expuesto a accidentes que puedan producir molestias con incapacidad temporal de hasta 5 días.
GRADO 5.- El trabajo se lo realiza a la intemperie, caminando toda la jornada.	**GRADO 5.-** Constantemente expuestos a accidentes que puedan producir incapacidad temporal de hasta 30 días.
GRADO 6.- El trabajo se lo realiza a la intemperie, trepando, halando, elevando, toda la jornada de trabajo en un ambiente sucio y ruidoso.	**GRADO 6.-** Constantemente expuestos a accidentes que puedan producir incapacidad temporal de hasta 30 días.
GRADO 7.- El trabajo se desarrolla en un ambiente sucio, ruidoso, grasiento, temperaturas incomodas, gas nocivo.	**GRADO 7.-** Expuestos a accidentes que puedan producir incapacidad permanente e inclusive la muerte.

Para la empresa "**JUAN ALEJADRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA.**" De la ciudad de Catamayo se le plantes el siguiente método de valuación de puestos por puntos para lo cual cuenta con lo siguiente:

3. PONDERACIÓN DE FACTORES

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"
HABILIDAD
a.Educación9%
b.Experiencia 10%
c.Iniciativa 20%
SUBTOTAL 39%
INICIATIVA
d.Esfuerzo Físico 25%
e.Esfuerzo Mental 15%
SUBTOTAL 40%
RESPONSABILIDAD
f.Equipo y Maquinaria 4%
g.Materiales ,Productos y/o dinero 3%
h.Trabajos de Otros 2%
SUBTOTAL 9%
CONDICIONES DE TRABAJO
i.Condiciones de Trabajo 9%
j.Riesgos 3%
SUBTOTAL 12%
TOTAL100%

4.ESTABLECER PUNTOS A LO GRADOS

"JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"										
REFERENCIA	**FACTORES**	**PONDERACIÓN**		**GRADOS**						
		TOTAL PONDERACIÓN	**PONDERACIÓN DE FACTORES**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
	HABILIDAD	**39%**								
A	Educación		9	9	18	27	36	45	54	63
B	Experiencia		10	10	20	30	40	50	60	70
C	Iniciativa		20	20	40	60	80	100	120	140
	ESFUERZO	**40%**								
D	Esfuerzo físico		25	25	50	75	100	125	150	175
E	Esfuerzo mental o visual		15	15	30	45	60	75	90	105
	RESPONSABILIDAD	**9%**								
F	Equipo y Maquinaria		4	4	8	12	16	20	24	28
G	Materiales, productos o dinero		3	3	6	9	12	15	18	21
H	Trabajo de otros		2	2	4	6	8	10	12	14
	CONDICIONES DE TRABAJO	**12%**								
I	Condiciones de trabajo		9	9	18	27	36	45	54	63
J	Riesgo		3	3	6	9	12	15	18	21
	TOTAL	**100%**	100	100	200	300	400	500	600	700

5.DENOMINACIÓN DE PUESTOS

" JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA"										
FACTORES	**Gerente**	**Contadora**	**Bodeguero**	**Vendedora 1**	**Vendedora 2**	**Chofer 1**	**Chofer 2**	**Estibador 1**	**Estibador 2**	**Estibador 3**
Educación	54	54	36	27	27	27	27	18	18	18
Experiencia	70	70	60	40	40	50	40	40	50	30
Iniciativa	140	120	60	40	40	20	20	20	20	20
Esfuerzo Físico	25	25	75	50	50	125	125	150	150	150
Esfuerzo Mental y/o Visual	75	105	60	75	75	90	90	30	30	30
Equipo y Maquinaria	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Materiales, Productos y/o Dinero	21	6	9	12	12	6	6	6	6	6
Trabajo de Otros	8	4	6	2	2	2	2	2	2	2
Condiciones de trabajo	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Riesgo	3	3	3	3	3	9	9	9	9	9
TOTALES	**409**	**400**	**322**	**262**	**262**	**342**	**332**	**288**	**298**	**278**

6. TABULACIÓN DE DATOS PARA LA DETERMINACIÓN DEL AJUSTE SALARIAL

N°	PUESTO	VARIABLE X PUNTOS	VARIABLE Y SALARIOS	XY	X^2
1	Gerente	409	2000	818000	167281
2	Contadora	400	600	240000	160000
3	Bodeguero	322	390	125580	103684
4	Vendedora1	262	296	77552	68644
5	Vendedora 2	262	296	77552	68644
6	Chofer 1	342	350	119700	116964
7	Chofer 2	332	350	116200	110224
8	Estibador 1	288	292	84096	82944
9	Estibador 2	298	292	87016	88804
10	Estibador 3	278	292	81176	77284
	X1, Y1	319.3	515.8		
	X2, Y2	278	443.94		
TOTALES		**3193**	**5158**	**1826872**	**1044473**

7. AJUSTE SALARIAL METODO DE MINIMOS CUADRADOS

FORMULA

$$Pc = \frac{\sum XY - \frac{\sum XY}{N}}{\sum X^2 - \frac{\sum X^2}{N}}$$

$$PC = \frac{1826872 - \frac{1913120}{10}}{1044473 - \frac{1044473}{10}}$$

$$PC = \frac{1826872 - 191312}{1044473 - 104447.3}$$

$$PC = \frac{1635560}{940025.7}$$

$$PC = 1.739910$$

FORMULAS

$$X^1 = \frac{\sum X}{N}$$

$$Y^1 = \frac{\sum Y}{N}$$

$$Y^1 = \frac{5158}{10}$$

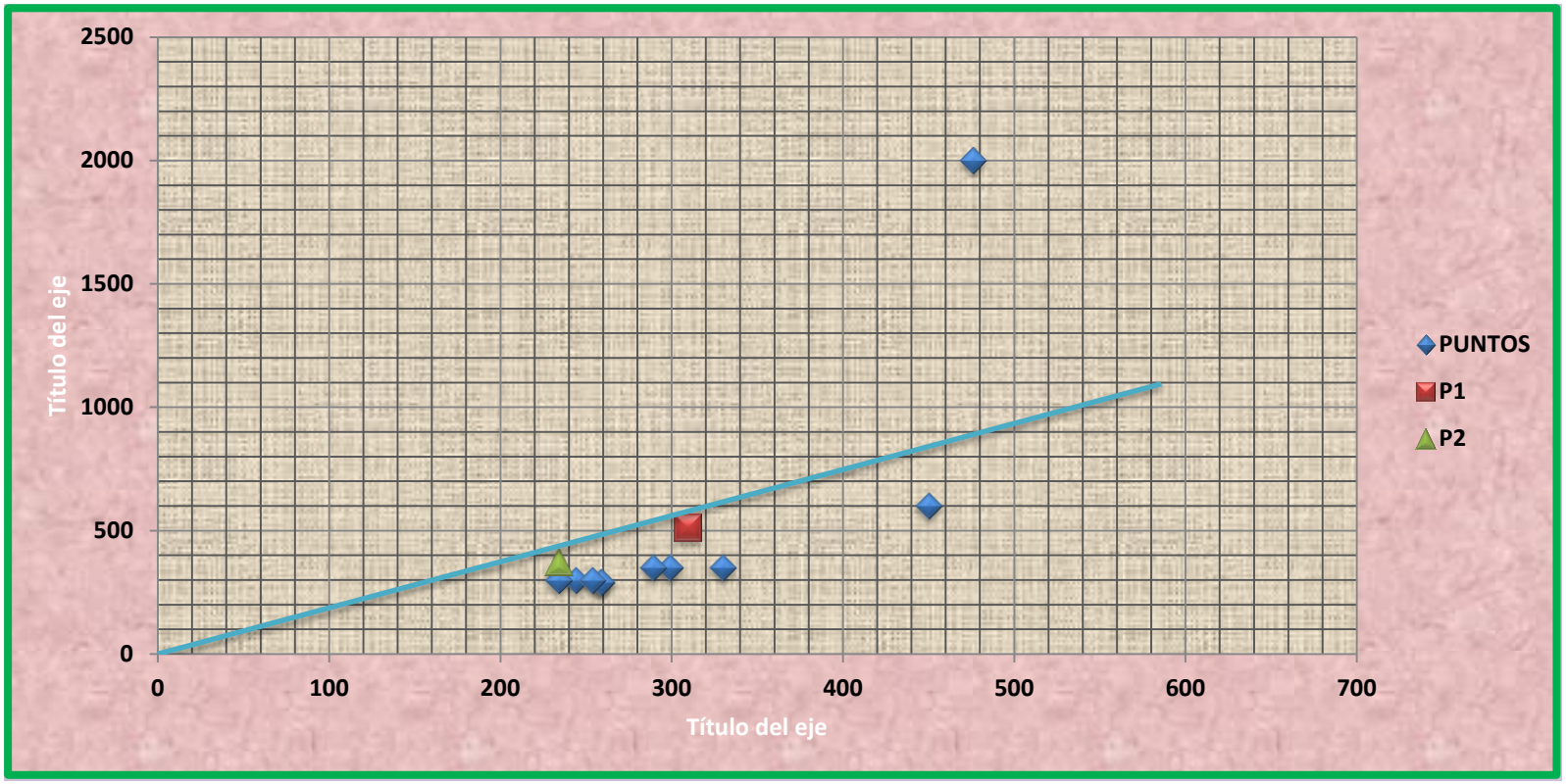
$$Y^1 = 515.8$$

$$X^1 = \frac{3193}{10}$$

$$X^1 = 319.3$$

8. GRÁFICA DE SALARIOS

GRÁFICO N° 22



9. ECUACIÓN DE LINEA RECTA

$Y^2 = Y^1 - C\,(X^1 - X^2)$

$Y^2 = 515.8 - 1.74\,(319 - 278)$

$Y^2 = 515.8 - 1.74\,(41.3)$

$Y^2 = 515.8 - 71.9$

$Y^2 = 443.9$

$$Factor\,de\,Valorización = \frac{\sum Sueldos}{\sum Puntos}$$

factor de variación $= \frac{5158}{3193}$

factor de variación $= 1.62$

Nº	PUESTO	PESO	SUELDO ACTUAL	FACTOR VARIACIÓN	SUELDO ADECUADO
1	Gerente	409	2000	1.62	660.70
2	Contadora	400	600	1.62	646.16
3	Bodeguero	322	390	1.62	520.16
4	Vendedora 1	262	296	1.62	423.24
5	Vendedora 2	262	296	1.62	423.24
6	Chofer 1	342	350	1.62	552.47
7	Chofer 2	332	350	1.62	536.32
8	Estibador 1	288	292	1.62	465.24
9	Estibador 2	298	292	1.62	481.39
10	Estibador 3	278	292	1.62	449.08
	TOTAL	**3193**	**5158**	**16.15**	**5158**

Sexto Objetivo

- **Desarrollar un método de evaluación del desempeño para conocer el rendimiento laboral del personal.**

7.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, para mejorar su rendimiento futuro.

En la empresa JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA se le plantea el método para evaluación del desempeño para que le permita implementar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, y tomar decisiones referentes a los ascensos o de ubicación, permitiendo determinar si existe la necesidad de volver a capacitar o detectar errores en el diseño del puesto.

Razón por el cual se propone el presente método de evaluación del desempeño.

- **Método de escala grafica**

Para la evaluación del desempeño del personal de la empresa "Juan Altamirano Franquiciado Disensa" se ha definido los siguientes evaluadores.

Comité evaluador

Gerente:	**Juan Altamirano**
Contadora:	**Sonia Leiva**
Bodeguero:	**Jorge Navarro**

IDENTIFICACIÓN DE RANGOS	
De 1 a 8	Deficiente
De 9 a 16	Apenas Aceptable
De 17 a 24	Regular
De 25 a 32	Bueno
De 33 a 40	Optimo

Para la evaluación del personal de la empresa “JUAN ALTAMIRANO FRNAQUICIADO DISENSA” se aplicó el método de escala grafica por puntos debido a que debido a que este método permite conocer la eficiencia y eficacia del personal y la manera como se está desenvolviendo en cada puesto de trabajo, para realizar este método se tomó en consideración factores como: conocimiento, responsabilidad, rendimiento, calidad, iniciativa, puntualidad, compañerismo, creatividad, también se tomó en cuenta 5 grados que son: optimo, bueno, regular, apenas aceptable, y deficiente dándonos un total de 40 puntos.

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	CONOCIMIENTOS: Entiende las funciones y responsabilidades del puesto					Puntos
PUESTOS	GRADOS					
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	APENAS ACEPTABLE 2	DEFICIENTE 1	
Gerente Juan Altamirano	X					5
Contadora Sonia Leiva	X					5
Bodeguero Jorge Navarro		X				4
Vendedora Jenny Jaramillo	X					5
Vendedora María Vega	X					5
Chofer 1 Darwin Burneo	X					5
Chofer 2 Richard Cango	X					5
Estibador 1 José Jiménez	X					5
Estibador 2 José Guarnizo	X					5
Estibador 3 Mauricio González	X					5

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**RESPONSABILIDAD:** Se refiere al cumplimiento consciente de las obligaciones de su labor.					**Puntos**
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO 5	**BUENO 4**	**REGULAR 3**	**APENAS ACEPTABLE 2**	**DEFICIENTE 1**	
Gerente Juan Altamirano	X					5
Contadora Sonia Leiva		X				4
Bodeguero Jorge Navarro		X				3
Vendedora Jenny Jaramillo		X				4
Vendedora María Vega			X			3
Chofer Darwin Burneo		X				4
Chofer Richard Cango			X			3
Estibador José Jiménez			X			3
Estibador José Guarnizo		X				4
Estibador Mauricio González		X				4

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**RENDIMIENTO:** Logra los objetivos propuestos en el tiempo deseado					**Puntos**
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO 5	**BUENO 4**	**REGULAR 3**	**APENAS ACEPTABLE 2**	**DEFICIENTE 1**	
Gerente Juan Altamirano		X				4
Contadora Sonia Leiva		X				4
Bodeguera Jorge Navarro		X				3
Vendedora Jenny Jaramillo			X			3
Vendedora María Vega					X	1
Chofer Darwin Burneo				X		2
Chofer Richard Cango		X				4
Estibador José Jiménez	X					5
Estibador José Guarnizo		X				4
Estibador Mauricio González		X				4

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**CALIDAD:** Trabajo con exactitud, esmero y orden.					
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO	**BUENO**	**REGULAR**	**APENAS ACEPTABLE**	**DEFICIENTE**	
Gerente Juan Altamirano		X				4
Contadora Sonia Leiva	X					5
Bodeguero Jorge Navarro		X				3
Vendedora Jenny Jaramillo				X		2
Vendedora María Vega			X			3
Chofer Darwin Burneo		X				4
Chofer Richard Cango			X			3
Estibador José Jiménez				X		2
Estibador 2 José Guarnizo			X			3
Estibador 3 Mauricio González		X				4

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**INICIATIVA:** Se refiere a la utilización del propio criterio para lograr los resultados deseados de la manera más conveniente para la institución.					**Puntos**
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO 5	**BUENO 4**	**REGULAR 3**	**APENAS ACEPTABLE 2**	**DEFICIENTE 1**	
Gerente Juan Altamirano		X				4
Contadora Sonia Leiva	X					5
Bodeguero Jorge Navarro		X				3
Vendedora Jenny Jaramillo				X		2
Vendedora María Vega			X			3
Chofer Darwin Burneo			X			3
Chofer Richard Cango				X		2
Estibador José Jiménez				X		2
Estibador José Guarnizo				X		2
Estibador Mauricio González					X	1

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**PUNTUALIDAD:** Se refiere a la llegada a su trabajo en los horarios establecidos tanto a la entrada como a la salida. Puntos					Puntos
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO 5	**BUENO 4**	**REGULAR 3**	**APENAS ACEPTABLE 2**	**DEFICIENTE 1**	
Gerente Juan Altamirano		X				4
Contadora Sonia Leiva			X			3
Bodeguero Jorge Navarro		X				4
Vendedora Jenny Jaramillo			X			3
Vendedora María Vega			X			3
Chofer Darwin Burneo		X				4
Chofer Richard Cango				X		2
Estibador José Jiménez			X			3
Estibador José Guarnizo				X		2
Estibador Mauricio González				X		2

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA

Factores	**COMPAÑERISMO:** Manifiesta lealtad y confianza con sus compañeros de trabajo.					**Puntos**
PUESTOS	**GRADOS**					
	OPTIMO 5	**BUENO 4**	**REGULAR 3**	**APENAS ACEPTABLE 2**	**DEFICIENTE 1**	
Gerente Juan Altamirano						5
Contadora Sonia Leiva				X		2
Bodeguero Jorge Navarro				X		2
Vendedora Jenny Jaramillo				X		2
Vendedora 2 María Vega					X	1
Chofer Darwin Burneo		X				4
Chofer Richard Cango		X				4
Estibador José Jiménez		X				4
Estibador José Guarnizo			X			3
Estibador Mauricio González			X			3

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA							
Factores	**CREATIVIDAD:** Es capaz de innovar ingeniosamente generar ideas.						
PUESTOS	**GRADOS**						
	optimo 5	**bueno 4**	**regular 3**	**apenas aceptable 2**	**deficiente 1**	**puntos**	**totales**
Gerente Juan Altamirano		X				4	35
Contadora Sonia Leiva			X			3	31
Bodeguero Jorge Navarro			X			3	29
Vendedora Jenny Jaramillo				X		2	23
Vendedora María Vega				X		2	21
Chofer Darwin Burneo		X				4	30
Chofer 2 Richard Cango			X			3	26
Estibador José Jiménez					X	1	25
Estibador José Guarnizo				X		2	25
Estibador Mauricio González				X		2	25

De acuerdo a la evaluación del desempeño de la empresa compra y venta de materiales de construcción del Cantón Catamayo Provincia de Loja, se realizó evaluación de desempeño tratando de conocer cómo se encuentra el personal que elabora en términos de conocimientos, responsabilidad, rendimiento, calidad, iniciativa, puntualidad, compañerismo y creatividad de cada integrante.

De los evaluados entre directivos y trabajadores se encuentran en escala de deficiente hasta óptimo con la cual se recomienda que se deba esforzarse para ser eficientes, eficaces y más competitivos en el mercado

INTERPRETACIÓN

Luego de haber aplicado la evaluación del desempeño a todo el personal de la empresa "Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa" se obtuvo lo siguiente resultados.

En cuanto al gerente, que alcanzó un nivel de 35 puntos es decir que se encuentra en un nivel óptimo de rendimiento ya que se destaca en el trabajo que realiza cumpliendo con las actividades diarias de su puesto posee una buena iniciativa ya que es capaz de solucionar posibles problemas que se puedan presentar de manera inmediata, es una persona que se lleva con todo el personal y por último es creativo y capaz de innovar de manera positiva.

La señora Sonia Leiva que se desempeña como contadora obtuvo un puntaje de 31 la cual se denomina en un nivel bueno en conocimientos, ya que se destaca y entiende las funciones y responsabilidades de su puesto, en cuanto a la iniciativa sabe tomar decisiones resuelve problemas y da solución para un mejorar el funcionamiento de empresa

El bodeguero Sr. Jorge Navarro obtiene un puntaje de 29 puntos denominándolo como bueno en cuanto a conocimientos de sus actividades que realiza diariamente, con respecto a la responsabilidad cumple con todos sus deberes posee iniciativa y creatividad, pero no en su totalidad lo que muestra que la empresa debe capacitar en valores e iniciativa compañerismos.

Las vendedoras Sr Jenny Jaramillo alcanzo un puntaje de 23, y la Sr María Vega con un puntaje de 21 puntos denominado en un nivel regular las cuales realizan su trabajo pero no en su totalidad es por ello que la empresa debe

capacitar en valores y además comprometerlas con sus obligaciones de su labor.

El chofer Sr. Darwin Burneo obtuvo 30 puntos y el Sr Richard Cango un puntaje de 26 que corresponde a un nivel de bueno en conocimientos esto nos da a conocer que son responsables en el trabajo dando como resultado que los choferes se destacan en su área satisfactoriamente y cada quien aporta al cumplimiento de sus actividades diarias.

En cuanto a los estibadores Sr. José Jiménez, José Guarnizo y Mauricio González el resultado que obtenido es de 25 puntos es decir que se encuentran en un nivel bueno, conocen su trabajo son responsables dan un buen rendimiento al momento de realizar las actividades poseen iniciativa y capacidad de resolver problemas existe un buen compañerismo, sin embargo pueden dar algo más para bien de la empresa.

Si bien las calificaciones obtenidas no son desalentadoras, se puede mejorar, y esto se lo lograra únicamente trabajando mancomunadamente entre todos los integrantes de la “Juan Alejandro Altamirano Franquiciado Disensa” para que esta manera se logre en las posteriores evaluaciones del desempeño calificaciones excelentes, que reflejen la eficiencia con la que se trabaje dentro de la empresa.

h. CONCLUSIONES

Con base a la información recolectada, se podrá concluir de la mejor manera y dar soluciones al problema real por él está atravesando la empresa para que en lo posterior pueda implementarlo y obtener buenos resultados

- La empresa desde el momento que se le planteó la propuesta se preocupó por estructurar de manera óptima sus funciones la misma que no cuenta con misión, visión, objetivos, y políticas que le permitirán verificar hacia donde se dirige y que pretende lograr en un futuro.

- Con la información recolectada se pudo verificar que la empresa no posee ningún tipo de organigrama que logre desarrollar de la mejor manera las actividades, con la propuesta se diseñara una estructura acorde la jerarquía de los cargos.

- El análisis de la información recogida por medio de las técnicas de investigación, se pudo conocer que la empresa no posee manuales de bienvenida y de funciones, en donde se especifique lo que es, lo que desea alcanzar y lo más importante la especificación de las actividades cotidianas de cada colaborador.

- La empresa "JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA", no existe una correcta aplicación de las técnicas básicas de admisión de personal por falta de conocimiento y de una persona capacitada en la gestión para el Talento Humano, provocando que no exista un desarrollo con respecto a las actividades cotidiana.

- Así mismo la empresa no se ha establecido un método de valoración de puestos que determine si los sueldos percibidos están acordes con las funciones que realiza el personal.

- En lo concerniente al desempeño del personal se logró verificar que hasta el momento no se ha implementado ningún tipo de método para la evaluación del desempeño del personal, considerado como una herramienta idónea y necesaria para el mejoramiento y en lo posterior se haga los correctivos adecuados y la empresa obtenga un buen puesto en el mercado.

.

i. RECOMENDACIONES

- Se debe implementar los organigramas para que la empresa este mejor estructurada en orden jerárquico.

- Para reforzar las actividades y contar con el personal idóneo se recomienda aplicar las técnicas propuestas para el reclutamiento.

- Para que se realiza una mejor selección no se debe dejar atrás los aspectos más importantes como es la educación, habilidades y experiencia de cada persona para llegar a tener una competitividad en el mercado laboral que posee cada individuo con el objetivo de garantizar el buen desarrollo de las actividades.

- Con el objetivo de poner en marcha y dar cumplimiento a todas las actividades propuestas se recomienda tomar en cuenta los modelos de contratos de trabajo.

- Se recomienda aplicar el manual de bienvenida, para el mejor desenvolvimiento de las actividades y ser más competente en el mercado.

- Aplicar el reglamento interno de trabajo el cual logre tener clara las obligaciones, deberes y beneficios de los colaboradores.

- Poner en marcha los planes de capacitación y motivación para que el trabajador realice las actividades con eficacia que lo debe caracterizar.

- Realizar el reajuste salarial propuesto de acuerdo al método de valoración de puestos por puntos con el fin de promover la equidad entre los colaboradores.

- Evaluar el desempeño del personal cada seis meses para que le permita a la empresa identificar las falencias para luego hacer los correctivos necesarios para bien de la empresa.

j. BIBLIOGRAFÍA

Libros

- BOHLANDER, Snell y Sherman. Administración de Recursos Humanos. México, Décimo Segunda Edición. Capítulo 3. Pag: 85.
- CHIAVENATO, Idalverto, Administración de Recursos Humanos ,5°edicion,McGrawHill, Colombia,2001,pag.
- IDABERTO, Chiavenato: Administración de Recursos Humanos. México; McGraw- Hill 5°ed.2000
- WERTHER, William B, Jr. y DAVIS, Keith: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Mcgraw-Hill, 3ª ed. 1990.
- WLLIAM.B. Werther, Jr. Keith Davis: Administración de Recursos Humanos. Universidad de Miami, Mc. Graw. Hill, Quinta Edición.2009

j. 2 Paginas del Internet

- http/www. Franquiciado disensa. com. Ecuador
- Gobierno Municipal Autónomo del cantón Catamayo Administración 2009
- http://magister-vsem-rh-cuam.blogspot.com
- http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html
- http://www.bibliociencias.cu/gsdl/collect/eventos/archives/HASH01c9.dir/doc
- http://www.promonegocios.net/empresa/tipos-organizaciones.html
- http://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html
- http://es.scribd.com/doc/55226229/4/DEFINICION-DEL-MANUAL
- http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090605145751AA
- http://www.manualdebienvenida.es/manual-de-acogida/manual-acogida.html
- http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/analisis_descripcion_cargos/analisis_descripcion_cargos_1.htm
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/evaluaciondeldesempenopersonal/default2.asp

k. ANEXOS

1 CERTIFICACIÓN DE LA APERTURA

JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO MATERIALES DE CONSTRUCCION

FRANQUICIADO DISENSA

Dir: Av. Eliseo Arias Carrion s/n y 24 de Mayo. Telfs: 072/ 678683-682

Catamayo – Loja - Ecuador

AUTORIZACIÓN

Mediante la presente autorizo a la estudiante Diana Maritza Carrion Paladines con cedula de identidad Nº 0921765657 estudiante del Modulo 10 de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Loja, para que realice su trabajo de tesis titulado **"DISEÑO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA JUAN ALEJANDRO ALTAMIRANO MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN"**, ubicada en el cantón Catamayo, provincia de Loja, el mismo que luego de un análisis respectivo se ha decidido aceptar su petición para que realice dicho tema, para ello la empresa que represento facilitará toda la información y facilidades para el caso que se requiera.

Catamayo, 24 de Marzo de 2012

Atentamente:

Ing. Juan Alejandro Altamirano

GERENTE - PROPIETARIO

Juan A. Altamiran

FRANQUICIADO DISENSA

RUC. 1103601082001

Dir. Av. Eliseo Arias Carrion

y 24 de Mayo Esq.

CATAMAYO-LOJA-ECUADOR

2. FICHA DE RESUMEN DEL PROYECTO

- **Título**

Diseño organizacional y gestión del talento humano en la empresa ¨JUAN ALTAMIRANO FRANQUICIADO DISENSA" EN EL CANTON CATAMAYO, PROVINCIA DE LOJA.

- **Problema**

No cuenta con un Diseño Organizacional que le permita realizar de una manera coordina sus funciones del Talento Humano y así poder obtener mejores resultados; además, no se ha implementado las Etapas de Admisión del Personal.

- **Objetivos**

Objetivo General

Desarrollar el Diseño Organizacional y Gestión del Talento Humano para, la empresa Juan Altamirano Franquiciado Disensa del Cantón Catamayo, Provincia de Loja, con la finalidad de que exista una mejor coordinación en las actividades.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la empresa para verificar su funcionamiento y plantear alternativas de mejoramiento para el talento humano.

- Diseñar organigramas de tipo estructural, funcional y posicional, mismos que permitirán direccionar a la empresa y al personal.

- Realizar manuales de bienvenida, y de funciones, con la finalidad de que los empleados se sientan integrados y puedan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.

- Establecer un sistema de admisión de personal que permita contar con los mejores perfiles profesionales para cada uno de los puestos

- Elaborar un método de valoración de puestos por puntos para optimizar la compensación salarial de la empresa.

- Desarrollar un método de evaluación del desempeño para conocer el rendimiento laboral del personal.

- **Metodología Materiales**

Útiles de oficina

Libros
Copias
Esferos
Calculadora
Carpetas
Hojas de papel boom

Equipos de oficina

Internet
Computadora
Impresora
Flash memory
CD

Métodos

Método Científico
Método Deductivo
Método Analítico
Método Inductivo
Método Histórico

Técnicas

Investigación
Observación Directa
Entrevista
Encuesta

3. ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE

1. **¿Qué nivel de educación Ud. Posee?**
2. **¿Cuándo y con qué capital se inició la empresa?**
3. **¿Cuál es el sueldo que Ud. Percibe actualmente de remuneración?**
4. **¿Cuándo fue creada la empresa?**
5. **¿La empresa cuenta con organigramas de tipo estructural, funcional, o posicional?**
6. **¿La empresa posee Misión, Visión, Objetivos, y Políticas?**
7. **¿Cómo da a conocer a los colaboradores las actividades que realizan?**
8. **¿Cuáles son las Fortalezas y Debilidades con las que se maneja el personal de la empresa?**
9. **¿Cuáles son las Amenazas y Oportunidades que se han presentado en la empresa?**
10. **¿Cómo realiza usted el reclutamiento del personal cuando tiene una vacante?**
11. **¿Qué medios de comunicación utiliza Ud, para el reclutamiento del personal?**
12. **¿Cuenta con un proceso establecido el cual indique un procedimiento para la búsqueda y contratación de personal?**
13. **¿La empresa realiza ascensos o traslados de personal para cubrir vacantes que se generan por cualquier motivo dentro de la empresa?**
14. **¿En la empresa hace uso de una hoja solicitud de empleo para recolectar los datos del candidato?**
15. **¿Cuál es el procedimiento que Ud. Realiza para la selección del personal?**
16. **¿Realiza pruebas de idoneidad, como las de conocimiento, psicológicas, desempeño, etc?**
17. **¿Qué requisitos solicita al aspirante a ocupar un puesto?**

18. **¿Qué tipos de contratos laborales ha establecido la empresa?**

19. **¿La empresa cuenta con un manual de bienvenida?**
20. **¿Cuenta con un reglamento interno de trabajo?**
21. **¿Cómo motiva a los empleados?**
22. **¿Capacita al personal, como realiza la capacitación?**
23. **¿Al personal se le atribuye todas las prestaciones de seguro?**
24. **¿Ha Realizado Ud. ajuste salariales?**
25. **¿Ha aplicado alguna vez la valoración de puestos por puntos para establecer ajuste salarial en la empresa?**
26. **¿Habitualmente con que puesto tiene mayor comunicación?**
27. **¿Cuantos años de experiencia tiene en este puesto de trabajo?**
28. **¿Cuál es su capacidad de iniciativa al momento de aportar ideas y resolver problemas?**
29. **¿Requiere de esfuerzo físico para desarrollar las actividades que desempeña?**
30. **¿Requiere de esfuerzo mental para desarrollar las actividades que desempeña?**
31. **¿Qué responsabilidad tiene por equipo o maquinaria en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?**
32. **¿Qué responsabilidad tiene por materiales, productos o dinero, en caso de que surgiera algún problema?**
33. **¿Dentro de la empresa que grado de responsabilidad posee por su trabajo?**
34. **¿En qué condiciones se encuentra el puesto de trabajo que desempeña?**
35. **¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo o dificultad?**
36. **¿El personal está expuesto a algún riesgo?**
37. **¿Se ha evaluado el desempeño del personal?**
37. **¿Qué método utiliza en la empresa para evaluar al personal?**
38. **¿Considera importante evaluar constantemente a su personal?**

4. ENCUESTA.

1. **¿Tiene conocimiento de la Misión, Visón, Objetivos, y Políticas de la empresa?**

SI ( ) NO ( )

2. **¿La empresa le dio a conocer alguno de los siguientes organigramas?**

   Estructural ( )
   Funcional ( )
   Posicional ( )

3. **¿Dequé manera le dieron a conocer sus funciones?**

   De forma verbal ( )
   Por escrito ( )
   Ninguno ( )

4. **¿Por qué medios se enteró que existía una vacante en la empresa?**

   Radio ( )
   Prensa ( )
   Televisión ( )
   Anuncios en estafetas en la empresa ( )
   Por medios de familiares o amigos ( )
   Personalmente ( )
   Otros indique……..

5. **¿Cuáles de los siguientes requisitos fueron presentados para ocupar el cargo actual?**

   Presentar hoja de vida ( )
   Entrevista ( )
   Pruebas psicológicas ( )
   Pruebas de conocimiento ( )
   Otras indique……

6. **¿Qué tipo de contrato firmo?**

Fijo ( )

A prueba ( )

Indefinido ( )

Trabajo ( )

Ninguno ( )

7. **¿Al momento de ingresar a laborar, la empresa le propicio un manual de bienvenida?**

SI ( ) NO ( )

8. **¿Cuándo ingreso recibió algún tipo de información de forma general de la empresa?**

SI ( ) NO ( )

9. **¿Ha recibido Ud. capacitación por parte de la empresa?**

SI ( ) NO ( )

10. **¿Indique sobre qué temas le gustaría que la empresa le brinde capacitación?**

S.R.I ( )

Recursos Humanos ( )

Atención al Cliente ( )

Seguridad Industrial ( )

Liderazgo ( )

Mantenimiento de Equipo ( )

Computación ( )

Gestión Empresarial ( )

11. **¿Ha recibido algún tipo motivación por parte de la empresa?**

SI ( ) NO ( )

12. **¿Cómo le gustaría ser motivado?**

Charlas de Motivación ( )

Reconocimientos Sociales ( )

Vacaciones ( )

Bonos ( )

Capacitación ( )

Viajes ( )

Cenas de integración ( )

Otros ( )

13. ¿Está satisfecho con el sueldo que usted percibe?

SI ( ) NO ( )

14. ¿Conoce usted si la empresa realiza valoración de puestos?

SI ( ) NO ( )

15. ¿Cuál es su sueldo actual?

……

……..

16. ¿Habitualmente con que puesto tiene mayor comunicación?

……

17. ¿Qué nivel de educación posee?

Grado 1: Posee instrucción primaria

Grado 2: Tiene aprobado el ciclo básico y más conocimientos de matemáticas, manejo de instrumento con dificultad.

Grado 3: Título de bachiller y curso de adiestramiento.

Grado 4: Título de bachiller Técnico, manejo de todos los instrumentos, y curso de capacitación específica.

Grado 5: Título de tecnólogo, más cursos específicos.

Grado 6: Título Académico o de licenciado.

Grado 7: Título profesional o posgrado.

18. ¿Cuantos años de experiencia tiene en este puesto de trabajo?

Grado 1: Hasta 3 meses

Grado 2: De 3 meses a 6 meses

Grado 3: De6 meses a 12 meses

Grado 4: De 1 a 2 año

Grado 5: De 2 a 3 años

Grado 6: De 3 a 4 años

Grado 7: Mas de 4 años

19. ¿Cuál es su capacidad de iniciativa al momento de aportar ideas y resolver problemas?

Grado 1: Requiere de habilidad para ejecutar ordenes de rutina.

Grado 2: Requiere de cierta interpretación de órdenes para resolver problemas medianamente difíciles.

Grado 3: Requiere criterio e iniciativa para resolver problemas complejos.

Grado 4: Requiere criterio e iniciativa y creatividadpara resolver problemas difíciles y constantes de transcendencia.

Grado 5: Requiere de gran iniciativa y criterio en la toma de decisiones y proponer procedimientos.

Grado 6: Requiere criterio e iniciativa para planificar y dar prioridad en las diferentes tareas de su puesto.

Grado 7: Requiere criterio e iniciativa para planificar, organizar, ejecutar, evaluar, y tomar decisiones de transcendencia.

20. ¿Para desarrollar el esfuerzo físico requiere de?

Grado 1: Un mínimo esfuerzo para realizar sus labores.

Grado 2: De algún esfuerzo físico para realizar sus labores.

Grado 3: De algún esfuerzo físico al operar maquinarias y movilizar pesos de 20 a 40 libras.

Grado 4: De mediano esfuerzo físico pero constante al operar máquinas y movilizar de hasta 60 libras.

Grado 5: De mediano esfuerzo en armar y desarmar objetos máquinas, y movilizar de hasta 80 libras.

Grado 6: De considerable esfuerzo físico en diferentes
Posiciones movilizando pesos de hasta 100 libras.

Grado 7: De gran esfuerzo físico en trabajos de reparación de máquinas y movilización de más 100 libras.

21. ¿Para desarrollar el esfuerzo mental que desempeña requiere de?

Grado 1: Atención mental y/o visual normal.

Grado2: Atención mediana en parte de la jornada.

Grado 3: Atención intensa no sostenida en periodos cortos

Grado 4: Atención intensa y sostenida en periodos cortos.

Grado 5: Atención intensa en forma regular.

Grado 6: Atención fija y sostenida en parte de la jornada.

Grado 7: Atención intensa, constante y sostenida en la jornada.

22. ¿Qué responsabilidad tiene por equipo o maquinaria en caso de que ocurriera algún problema o inconveniente?

Grado 1: Que la probabilidad es mínima de que el equipo se dañe.

Grado 2: Que el equipo se pueda dañar ocasionalmente.

Grado 3: Que por su mala utilización es difícil de causar daño a las máquinas y equipos.

Grado 4: Que fácilmente puede dañarse la maquina por ser delicada.

Grado 5: Por el mal mantenimiento es probable que se dañe el equipo.

Grado 6: Puede causar daños en maquinarias o equipo por descuido en la ejecución de los trabajos.

Grado 7: Que el daño de la maquinaria y equipo es infalible por cualquier descuido.

23. ¿Qué responsabilidad tiene por materiales, productos o dinero, en caso de que surgiera algún problema?

Grado 1: No es responsable de ningún tipo de material.

Grado 2: Que el importe del material desperdiciado, perdido o deteriorado no excederá $10,00.

Grado 3: Que el importe del material es mayor a $10,00 pero no excede a $40,00.

Grado 4: Que la función requiere de responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $100,00.

Grado 5: Que el importe del material es más de $100,00, pero no excede de $200,00.

Grado 6: Que el importe del material es superior a $ 200,00 pero inferior a $1000,00.

Grado 7: Que la función requiere de responsabilidad económica por el manejo de efectivo de hasta $1000,00.

24. ¿Dentro de la empresa que grado de responsabilidad posee por su trabajo?

Grado 1: Responde solo de su trabajo.

Grado 2: Dirige y supervisa el trabajo de hasta dos personas.

Grado 3: Dirige y controla el trabajo de hasta 6 personas.

Grado 4: Dirige y controla el trabajo de hasta 10 personas.

Grado 5: Dirige y controla el trabajo de hasta 15 personas.

Grado 6: Controla Supervisa el trabajo de más 15 personas.

Grado 7: Controla Supervisa el trabajo a jefes de mandos medios.

25. ¿En qué condiciones se encuentra el puesto de trabajo que desempeña?

Grado 1: En condiciones normales, ordenado, limpio, buena ventilación, iluminación mixta.

Grado 2: Con horarios incomodos fuera de las horas hábiles en condiciones variables, frio, mojado, ventilación mala.

Grado 3: El trabajo se lo ejecuta permanentemente en lugares calientes, ruidosos o sucios.

Grado 4: El trabajo se lo realiza en lugares inadecuados por falta de espacio e implementación**.**

Grado 5: El trabajo se lo realiza a la intemperie, caminando toda la jornada

Grado 6: E l trabajo se lo realiza a la intemperie, trepando, halando, elevando toda la jornada en un ambiente sucio y ruidoso.

Grado 7: El trabajo se lo desarrolla en un ambiente sucio, ruidoso, grasiento, temperaturas incomodas, gas nocivo.

26. ¿Cree que las condiciones de su trabajo se encuentran constantemente en riesgo o dificultad?

Grado1: La posibilidad de que ocurran accidentes es muy eventual.

Grado 2: El trabajo en el que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas

Grado3: Trabajo que implica riesgos ocasionales de lesiones leves provocando incapacidad temporal de hasta tres días.

Grado 4: Expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad temporal de hasta cinco días.

Grado 5: Esta constantemente expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad de hasta treinta días.

Grado 6: Esta en riesgos constantes de lesiones o enfermedades profesionales por contaminación, caídas produciendo incapacidad de hasta noventa días.

Grado 7: Expuesto a accidentes que pueden producir incapacidad permanente e inclusive la muerte.

27. ¿Han evaluado su desempeño laboral. Si la respuesta es afirmativa Cada que tiempo, y que método le han aplicado?

Cada mes ( )
Cada tres meses ( )
Cada seis meses ( )
Cada Año ( )
Nunca ( )
Que método utiliza……

28. ¿Está de acuerdo que la empresa evalué periódicamente su desempeño laboral?

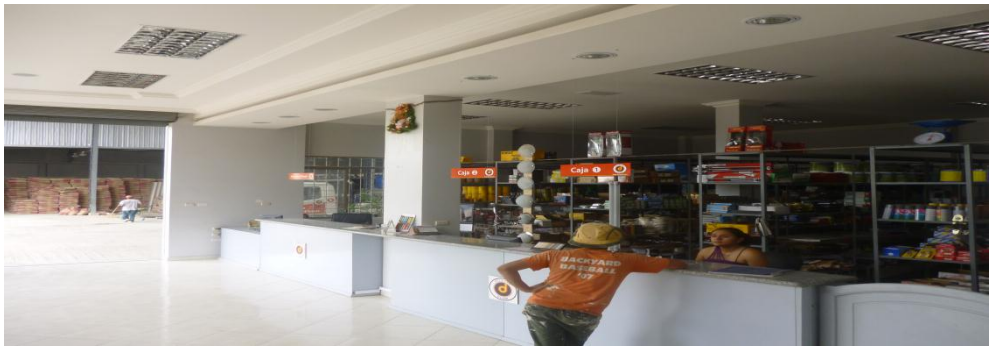
SI ( ) NO ( )
Porque……
……

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

5.FOTOS

- **Instalaciones de la empresa**

- **Atención al cliente**



- **Bodega de la empresa**

- **Vehículos con los que transportan material a los clientes**

I. INDICE

CONTENIDO

CARATULA…….. i

CERTIFICACIÓN…… ii

AUTORIA…… iii

AGRADECIMIENTO…….. iv

DEDICATORIA…… v

a. Título……. 1

b. Resumen…… 2

Summary …….. 4

c. Introducción…… 6

d. Revisión de Literatura……. 9

e. Materiales y Métodos…… 37

5.1 Materiales…… 37

5.1.1 Útiles de Oficina…… 37

5.1.2 Equipos de Oficina…… 37

5.2 Métodos…… 37

5.2.1MétodoInductivo……. 37

5.2.2Método Deductivo…… 38

5.2.3Método Analítico…… 38

5.3 Técnicas…….. 38

Observación Directa…….…… 38

Entrevista……..…… 39

Encuesta…….…….. 39

Población a Investigar …… 39

f. Resultados

6.1Entrevista dirigida al gerente…….. 41

6.2 Encuesta dirigida a los colaboradores, tabulación representación gráfica, y análisis e interpretación…….…….. 48

g. Discusión…… 78

h. Conclusiones…… 195

i. Recomendaciones…… 197

j. Bibliografía……..…… 199

k. Anexos…… 200

INDICE…….. 215