



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

**ÁREA, JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA “AUTOSERVICIO MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA

**Tesis de Grado Previo a la
Obtención del Título
de Ingeniera Comercial**

Autora:

María Raquel Alvarado López

Director:

Ing. Carlos Rodrigo Culcay

**LOJA - ECUADOR
2011**

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Rodrigo Culcay

DIRECTOR DE TESIS

C E R T I F I C A:

Que la presente tesis titulada **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA “AUTOSERVICIO MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA.”**, presentado por la postulante: María Raquel Alvarado Lopez, ha sido revisado en su totalidad por lo que autorizó su presentación.

Loja, Enero del 2012

.....

Ing. Carlos Rodrigo Culcay

Director de Tesis

AUTORIA

Todas las opiniones, conceptos y definiciones que constan en el presente trabajo investigativo son de absoluta responsabilidad de la autora.

.....

María Raquel Alvarado Lopez

AGRADECIMIENTO

Mi agradeciendo de manera cordial y afectuosa a todos quienes me brindaron su esmerado apoyo y valioso tiempo. A las personas que con sus conocimientos me ayudaron a crecer en ideas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente y hacer posible una de las metas propuestas; y a quienes integran la empresa “**Autoservicio Mercatone**” que con su colaboración oportuna permitió el desarrollo del presente trabajo.

María Raquel Alvarado Lopez

DEDICATORIA

Con una profunda estima y veraz afecto, el presente trabajo esta dedicado a mis padres; por haber hecho de mí su inspiración y motivo de vivir y formarme como persona y enseñarme a ver la vida como un regalo de Dios y aprovechar de ella. A mi hermana; quien me enseñó a crecer moralmente, a mis hermanos; por su valioso apoyo sacrificado, e incondicional confianza, y a todos quienes impartieron sus conocimientos de una manera absoluta para cumplir con unas de mis metas propuestas.

María Raquel Alvarado Lopez

a. TÍTULO

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO EN LA EMPRESA “AUTOSERVICIO
MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA.”**

b. RESUMEN

La presente tesis esta diseñada por conceptos y propuestas valiosas que contribuirá a mejorar la Gestión del Talento Humano; así como también a la valoración de puestos de trabajo, con la objetivo de establecer el mejoramiento y desarrollo competitivo de la empresa “**Autoservicio Mercatone**” de la Ciudad de Loja.

Para poder destacar los problemas relacionados con el tema la Gestión del Talento Humano en la empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja, se procedió a recolectar la información a través de la aplicación de encuestas a los empleados y una entrevista al gerente, cuya información permitió conocer la realidad actual de la misma referente al manejo del Talento Humano.

Se hace constar una revisión de literatura constituida mediante conceptos y contenidos relacionados con el tema, la misma que permite tener un conocimiento de la importancia del Talento Humano dentro de una empresa, como también cual importante son los autoservicios dentro de la sociedad, además cabe recalcar que el tema se identifica con la escuela tradicional o científica ya que se desarrolla mediante la observación y estudio sistematizado de los hechos, convirtiéndose en una base sobre la cual los estudios pueden construir y mejorar la sociedad.

En los resultados se tomo en consideración la información obtenida de las encuestas aplicadas al personal de la empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja y de la entrevista al gerente, cuya información permitió conocer como la empresa se encuentra organizada; Las preguntas de la encuesta y entrevista fueron analizadas y representadas gráficamente con su respectiva interpretación, cuyos resultados más importantes y destacados son; El 80% del personal pertenecen al departamento de ventas, el 50% de los empleados se desempeña en las ventas, el 55% del personal perciben el sueldo básico de \$264.00, el 100%, nos señalan que el trabajo que brindan a la empresa es por contrato ninguno de ellos laboran mediante nombramiento, entre la función principal de cada empleado la empresa esta dedicada a las ventas, dentro de la comunicación para el cumplimiento de los cargos se dice que un 50% de los empleados se comunican con el jefe de ventas por la razón que la empres esta dedicada a la comercialización de los productos, el 59% del personal posee estudios superiores en traspaso por el motivo que no supieron manifestar el titulo profesional, el tiempo de laboran se dice que un 50% de los empleados laboran menos de un año, de un 63% de los empleados manifestaron que se informaron de las vacantes mediante prensa, un 86% manifiestan que la empresa si les ofrecen un manual de bienvenida pero de forma empírica y no bien organizada, el instrumento de selección mas utilizado por la empresa es la hoja de vida con un 50%, el 73% de los empleados reciben capacitación semestralmente, y un 73% que la empresa si les otorga algún tipo de motivación e incentivo, de acuerdo a

la valoración cada empleado se desenvuelve en su puesto de trabajo sin que la empresa valore el desempeño.

Se plantea en la discusión de los resultados una propuesta la misma que trata de mejorar la organización del talento humano en la empresa, elaborando modelos de Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción, Capacitación, y Motivación, y la valoración de puestos de cada empleado de la empresa” **“Autoservicio Mercatone”** de la ciudad de Loja.

En las conclusiones y recomendaciones se concreto los aspectos fundamentales de la realidad investigada el mismo que esta relacionado con el cumplimiento de los objetivos planteados. La bibliografía contiene las fuentes bibliográficas de donde se ha extraído la información a lo largo de la investigación realizada.

Finalmente se presentan los anexos que contienen todos los documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del presente trabajo, como Formato de la encuesta para el personal y el formato de la entrevista al gerente.

c. SUMMARY / ABSTRACT

The report of this thesis is established through valuable concepts and proposals that will contribute to improve the management of the Human Talent, as well as to the valuation of work positions, in order to establish the improvement and competitive development of the company "**MercatoneSelf-service**" of Loja City.

To be able to highlight the problems related with the topic that interests me, I perceived myself in the necessity of carrying out the analysis of each employee's management that Loja City's "MercatoneSelf-service Company" has. First, a poll was developed; then its employees were surveyed and its manager was interviewed; whose information allowed me to know the current reality of this company.

The literature review contains concepts and categories related to the topic, which allows me to know importance of the Human Talent inside a company. Also, it is necessary to emphasize that this topic is identified with the traditional or scientific school since it is developed through the observation and systematized study of the facts, which turns it into a base on which the studies can build and improve the society. In the justification

section, the reasons why this research work is carried out are explained, which is an importance of the Human Talent's knowledge deepest to the topic, on the part of my person, inside a company, considering the Academic, Institutional, Personal, and Economic aspects. Moreover, a general objective was elaborated, which includes the whole investigation and is related to the studied topic and problem. Specific objectives were raised, that consequently supported to the general objective.

In the introduction section, there is an outline of the most important parts of this thesis work, as well as the importance of the human talent's management in the organization is mentioned. The summary is elaborated through a qualitative – quantitative synthesis of the most important aspects in this research work, which started from a topic until ending up in concrete conclusions and recommendations.

In the section of results, the obtained information of the surveys applied to the staff as much as of the manager's interview of the company "Mercatone Self-service" of Loja City was taken into account, whose information allowed me to know how the company is organized. The questions of the survey and interview were analyzed and represented graphically with their respective interpretation. So we can conclude in very important and outstanding results, which are: 80% of staff belongs to the sales

department, 50% of the employees the immediate boss is the Boss of Sales, 23% of staff is in charge of the sales and the other ones act according to the position that they occupy, 55% of staff receive the basic salary of \$264.00, 100% of them point out that their work given in the company is by contract, so none of them works by appointment, inside each employee's main function the company is dedicated to sales, the same ones that 23% in promoting and selling the products, the same thing that all the employees, the difference is that these are directly devoted to sell; with respect to the communication for the execution of the positions, it is said that 50% of the employees communicate with the boss of sales since the company is dedicated to sales; 59% of staff do not finish their superior studies yet due to they did not know how to manifest the professional title or academic degree they had; with respect to their working time, it is said that 50% of employees work less than one year, 63% of them were informed of the vacancies by means of press (newspapers), 86% of them manifests that the company does offer them a welcome manual, the selection instrument most used by the company is 50% the resume, 73% of employees do receive training every six months, and 73% of them say that the company does grant them some type of motivation and incentive, according to the valuation of positions each employee is working, according to the functions granted by their boss without taking into account the valuation of each position.

In the section of discussion of results is the proposal outlined by the author, which deals with improving the management of the human talent, I have proceeded to diminish the human resources' boss position, that is in charge of the same manager's functions. Besides, a welcome manual was elaborated, which has been considered taking into account the Induction technique, as well as the Recruitment, Selection, Hiring, Induction, Training, Motivation, and the rating of the acting of positions of "Mercatone Self-service Company" of Loja City. In the sections of conclusions and recommendations, the fundamental aspects of the investigated reality were concreted, which are related with the execution of the outlined objectives. The bibliography contains the bibliographical sources, from where the necessary information has been extracted.

Finally, there are the annexes that contain all the documents that served as support for the elaboration of this research work such as Format of the survey for the staff and the Format of the interview to the manager.

c. INTRODUCCIÓN

La sociedad actualmente se enfrenta a grandes cambios a nivel social y tecnológico en forma rápida y constante por ello existen fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades para el hombre y dentro de ello sus asociaciones que desarrollan sus actividades en su entorno económico-social muy competitivo por tal razón las empresas actuales debes basar su acción estratégica en cuatro puntos fundamentales como; Comercial, Tecnológico, Financiero, y el personal.

En el entorno empresarial, el objetivo fundamental de la Gestión del Talento Humano es desarrollar, controlar, fortalecer y mejorar cada día, donde le permita mantener la calidad de vida empresarial. La falta de estrategias de admisión, y valoración del desempeño, conlleva al fracaso corporativo, y con ello el fenómeno primordial del desempleo, mediante estos y otros factores no les permite a las sociedades llegar al superación total, es decir que las personas las cuales laboran en las empresas no están suficientemente aptos para desempeñarse en su puesto de trabajo.

El presente trabajo investigativo hace referencia a uno de los principales cambios socio-económicos que afectan a las organizaciones, como es la mala organización del talento humano dentro de una empresa; el propósito fundamental se radica en determinar como influye el

desconocimiento y la inadecuada aplicación de técnicas para el manejo de personal, con ello se pretende la identificación de los principales problemas de la realidad organizacional, con el objetivo de aportar alternativas de solución. Además el presente trabajo investigativo muestra un cumulo de modelos organizados y propuestos, orientadas a un manejo eficiente y eficaz del talento humano para la ejecución de los objetivos hacia el logro de los fines empresariales.

Además tiene el objetivo de servir de guía y consulta para los estudiantes de la carrera de administración de empresas, y un soporte de guía de mejoramiento para los empleados y directivos de la empresa **“Autoservicio Mercatone”** de la ciudad de Loja con el fin de ser un llamado para que se tome en cuenta dichas técnicas para un correcto desenvolvimiento y rendimiento de los individuos de cada área de trabajo con relación a las funciones que desempeñan.

El tema de la presente tesis se elaboro a través de una lluvia de ideas relacionadas con la importancia del manejo del talento humano el mismo que se aplico en la empresa Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja. El resumen se elaboro mediante aspectos cualitativos y cuantitativos de las partes más importantes de la investigación. La introducción esta estructurada a través de un bosquejo de todo el trabajo de tesis partiendo desde el tema hasta llegar a los anexos.

La revisión de literatura contiene conceptos y categorías relacionadas con el tema. En los materiales y métodos y técnicas se describe cada uno de los procedimientos que contribuyen al desarrollo y estructura de la presente investigación. En los resultados encontramos la información obtenida de las técnicas de investigación aplicadas al personal y gerente que labora en la empresa “**Autoservicio Mercatone**” de la ciudad de Loja la discusión contiene la propuesta planteada por el autora, la misma que contiene ejemplos prácticos acerca de técnicas de personal como reclutamiento, selección, Contratación, Inducción, Capacitación, Motivación y Valoración de Puestos.

En las conclusiones y recomendaciones, se concreto los aspectos fundamentales de la realidad investigativa, como de las soluciones a los problemas estudiados. La bibliografía contiene la recopilación de todas las fuentes de donde se ha extraído la información. Finalmente se tiene de anexos, es decir los documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del presente trabajo.

d. REVISIÓN DE LA LITERATURA

d.1. Talento Humano

4.1.1. Introducción

La utilización del término Talento humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Talento Humano. La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humanos estas vías de solución no son posibles de adoptar. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

4.1.2. ¿Qué es la administración del talento humano?

La administración del Talento Humano 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.

4.1.3. Importancia

La administración del Talento Humano tiene su incidencia tanto en la vida industrial moderna, la misma que se ha dado tanta importancia a los elementos materiales, adelantos técnicos sin darnos cuenta de lo esencial que cumple el Talento Humano dentro de la empresa; el hombre cumple un papel primordial porque muy poco sirven las materias primas, las máquinas, el dinero, las instalaciones y todos los demás recursos materiales que dependen del manejo de la actividad humana.

4.1.4. Objetivos

Los objetivos reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa; estos se clasifican en cuatro aéreas fundamentales que son: Objetivos corporativos, objetivos funcionales, objetivos sociales, objetivos personales.

4.2. Proceso de Admisión del Talento Humano en las Empresas

4.2.1. Reclutamiento

Técnicas de selección, para facilitar la observación de algunos factores, como la iniciativa, la agresividad, equilibrio, adaptabilidad a situaciones nuevas, tacto, capacidad para relacionarse con personas y otras cualidades similares.

4.2.2. Selección

Comprende la fase de un proceso de selección para ubicar a la Persona Adecuada en El Cargo Adecuado, según las necesidades de cada organización.

4.2.3. Contratación

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

4.2.4.Inducción

Incluye: Historia, filosofía (misión, visión, valores y principios) objetivos específicos y generales organigrama, estrategias, beneficios, sanciones, obligaciones, Áreas (funciones, procedimientos, proyectos específicos, etc.), clientes y producto.

4.2.5. Capacitación

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente

de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

4.2.6. Motivación

Es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

4.2.7. Valuación De Puestos

La valuación de puestos, es una técnica que consiste en un conjunto de procedimientos sistemáticos para determinar el valor relativo de cada puesto. Se tiene en cuenta las responsabilidades, habilidades, esfuerzos y las condiciones de trabajo. El objetivo de la evaluación de puestos es decidir el nivel de las remuneraciones.

Es recomendable que la valuación sea realizada por personal con capacitación especial, que recibe el nombre de analista de puestos. Cuando se emplea un grupo de personas (gerentes) o especialistas, el grupo recibe el nombre de comité de valuación de puestos.

4.3. Empresa

4.3.1. Concepto

Es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica" la cual requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, unos objetivos, unas tácticas y unas políticas de actuación

4.3.2. Finalidades económicas y sociales de las empresas

- Finalidad económica externa, que es la producción de bienes o servicios para satisfacer necesidades de la sociedad.
- Finalidad económica interna, que es la obtención de un valor agregado para remunerar a los integrantes de la empresa.
- Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.
- Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

4.3.3. Clasificación de las empresas

Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- Empresas del sector primario.
- Empresas del sector secundario
- Empresas del sector terciario.

4.3.3.1. Dentro de ellas están:

Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas.

- ❖ **Comerciales.** Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados.
- ❖ **Servicio.** Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en: Transporte, Turismo, Instituciones financieras, Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones), Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), Educación, Finanzas, Salud

4.3.4. Importancia de las empresas comerciales

Son las que adquieren bienes o mercancías para su venta posterior. Las empresas comerciales se clasifican a su vez en mayoristas (adquieren

bienes en grandes cantidades para distribuir, normalmente entre los minoristas), **minoristas** (venden a una escala mucho menor que los mayoristas, normalmente al consumidor final del producto), y las terceras son las **comisionistas** (se encargan de vender productos a cambio de una comisión).

4.3.5. ¿Que son los autoservicios?

Es el lugar donde vende todo tipo de productos o mercancías en una variedad a un precio económico de los cuales existen grandes cadenas de tiendas de autoservicio manejados por las grandes o pequeñas corporaciones. Al sistema de autoservicio se acogen la mayoría de los supermercados, hipermercados, grandes almacenes y grandes superficies especializadas en la mayoría de ellos en la venta masiva de productos de primera necesidad.

4.3.6. Importancia del cliente

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio ya sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

4.3.7. Mercado

Los Mercados que en la terminología económica de un mercado dentro de la cual los vendedores y los compradores de una mercancía mantienen estrechas relaciones comerciales, y llevan a cabo abundantes transacciones de tal manera que los distintos precios a que éstas se realizan tienden a unificarse.

4.4.8. Talento humano

Es la persona idónea y capaz que presta los servicios dentro de una empresa pública y privada las mismas que sin la labor del talento humano las organizaciones no obtendrían el desarrollo empresarial.

4.4.9. Misión organizacional

¹Es la manifestación del plan y la eficacia de la empresa en términos del interés y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa su razón de ser y de existir. La misión de la distribución está definida en términos de la satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrece un simple producto o servicio.

¹ CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. Mc Graw Hill. Octava edición. Páginas 123, 138,153.

4.4.10. Visión organizacional

La perspectiva organizacional o posición del negocio, se describe a aquello que la estructura desea ser en el futuro. La visión es muy ejecutante y explica por qué regularmente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada este la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos.

4.4.11. Objetivos de la Organización

Etapas ideales a donde se propone llegar y hacia donde se encaminan todos los esfuerzos de la organización. Con ello corresponde a la Administración del Talento Humano, junto con las relaciones públicas trabajar para la consecución del objetivo social de la organización, o sea las metas, de esta función deberán ser afines y no contraponerse.

Los objetivos organizacionales naturales de una organización suelen buscar:

- Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad.
- Dar una utilización productiva a todos los factores de Organización.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el empleo adecuado de los recursos.
- Crear un clima en el que las personas puedan satisfacer una diversidad de necesidades humanas.

4.4.12. Eficacia y Eficiencia

²Eficacia es la medida que permite determinar el grado de consecución de objetivos de manera correcta y realizando un buen trabajo, y la Eficiencia determina la realización de las cosas correctamente para realizar dicho objetivo y lograr de los resultados y metas propuestas.

4.4.13. Mercado de trabajo

³Está constituido por las ofertas de trabajo o de empleo que ofrecen las organizaciones en determinado lugar o determinada época. Está definido básicamente por las organizaciones y sus oportunidades de empleo.

² <http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml>

³ <http://perso.gratisweb.com/carlosmanzano/prieto01.htm>

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1. MATERIALES

A continuación se detalla los materiales de oficina y recursos humanos utilizados para la elaboración de la presente tesis.

- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Internet
- ❖ Material Bibliográfico
- ❖ Reproducción de Textos

5.1.1. RECURSOS HUMANOS

- ❖ Directos de Tesis
- ❖ Postulante
- ❖ Personal de Empresa

5.2. MÉTODOS

En la realización del presente trabajo investigativo se utilizaron las siguientes técnicas y métodos de investigación.

5.2.1. Método científico: Es la base que se transcribió los siguientes métodos:

5.2.1.1. Método Inductivo: Este método me permitió inferir criterios y llegar a plantear la problemática general del desempeño del talento humano en la empresa “Autoservicio Mercatone”, y generalizar esa información hacia la elaboración de las propuestas de mejoramiento.

5.2.1.2. Método Deductivo: Mediante el desarrollo de este método, se ha utilizado para seguir el proceso de estudio para

analizara de que manera esta organizada el talento humano dentro de la empresa “Autoservicio Mercatone”

5.2.1.3. Método analítico: Mediante este método me permitió analizar cada uno de los conceptos enunciados en la presente investigación de modo que se pueda dar demostraciones claras y precisas de los temas tratados, con el fin de que se logre su fácil captación se utilizara para analizar la situación actual de la empresa mediante la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista, encuesta y observación.

5.3. TÉCNICAS:

5.3.1. Observación Directa: Me permitió observar sobre la situación actual de la empresa, como está organizada, la relación vendedor cliente, las instalaciones, la capacidad, y aspectos especialmente como la venta y distribución.

5.3.2. Entrevista: Se la aplico al gerente propietario y Jefes Departamentales, para recolectar toda la información más importante acerca de la empresa de “Autoservicio Mercatone”, para conocer la organización actual y como esta estructurada la empresa, sus aspiraciones, los servicios que ofrece, los diferentes puestos de trabajo que la empresa obtiene, y el número de personas que actualmente laboran.

5.3.3. Encuesta: Se aplico a los empleados de la empresa de “Autoservicio Mercatone”, para conocerlos los sistemas de trabajo de la entidad sobre la aplicación del Talento Humano, y el título que posee cada trabajador, tiempo de desempeño, reglamentos, entre otros esto se lo aplicara en preguntas abiertas y cerradas.

La utilización de diferentes métodos y técnicas, me permitió realizar la exposición y discusión de resultados, en que incluye necesariamente el

diagnostico y la propuesta con lo cual se establece las respectivas conclusiones y recomendaciones, y a continuación la manifestación detallada de los empleados que trabajan en la empresa.

5.4. DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

No fue necesario determinar el tamaño de la muestra debido a que la empresa “Autoservicio Mercatone” cuenta con el número determinado de personas lo cual constituye el universo a investigarse.

PERSONAL QUE LABORA EN A EMPRESA “ AUTOSERVICIO MERCATONE”			
1	▪ Gerente →	1	4
	▪ Jefe del Recursos Humanos →	1	
	▪ Jefe de Ventas →	1	
	▪ Supervisor →	1	
2	▪ Contadora →	1	5
	▪ Secretaria →	1	
	▪ Cajera →	3	
3	▪ Chofer →	2	14
	▪ Vendedor →	4	
	▪ Bodeguero →	2	
	▪ Ayudante →	3	
	▪ Perchador →	3	
TOTAL			23

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

Interpretación: El personal que labora en la empresa Autoservicio Mercatone consta de 23 puestos, el mismo que hemos realizado a los 22 empleados una encuesta y una entrevista al gerente de la empresa, por tal motivo que la tabulación de datos esta diseñado por los 22 empleados encuestados.

6. RESULTADOS

TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DE LA EMPRESA “AUTOSERVICIO MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA

1. Identificación del puesto:

1.1. ¿Identifique a que departamento pertenece?

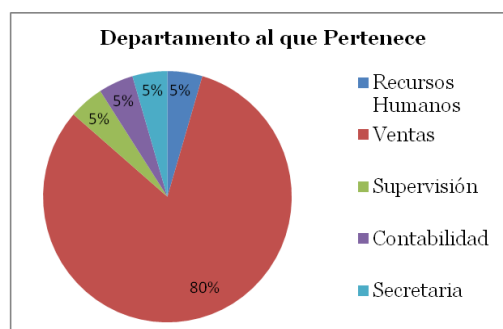
CUADRO Nro. 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Recursos Humanos	1	5
Ventas	18	80
Supervisión	1	5
Contabilidad	1	5
Secretaria	1	5
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 1



ANÁLISIS:

De las 22 personas encuestadas que corresponde al 100%, manifestaron que, el 5% pertenecen al departamento de Recursos Humanos, y el 80% al departamento de ventas, el 5% pertenecen al departamento de supervisión, el 5% al departamento de contabilidad, y el 5% al departamento de secretariado.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados que conforman la empresa pertenecen al departamento de ventas, y en menores porcentajes a recursos humanos, a supervisión, a contabilidad y a secretaria, esto se demuestra que el objetivo principal de la empresa esta centrada en la venta y distribución bajo el cumplimiento de la perspectiva de la empresa.

1.2. ¿Cuál es su jefe inmediato?

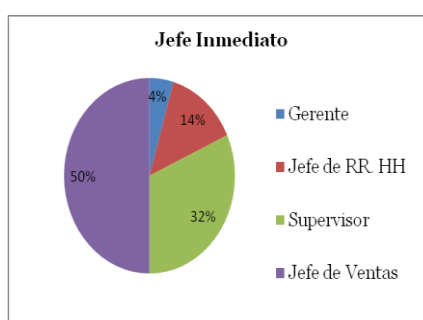
CUADRO Nro. 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Gerente	1	4
Jefe de RR. HH	3	14
Supervisor	7	32
Jefe de Ventas	11	50
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.2



ANÁLISIS:

De las 22 encuestadas aplicadas, el 4% manifestaron el Jefe inmediato es el gerente, el 14% manifestaron el Jefe inmediato es Jefe de Recursos Humanos, el 32% expresaron que su Jefe inmediato es el Supervisor, y el

50% que su Jefe inmediato es el Jefe de Ventas, los mismos que corresponden el 100%,

INTERPRETACIÓN:

Dentro de la empresa todos los empleados están dirigidos por un Jefe inmediato que son; Gerente, Jefe de Ventas, Supervisor, y Jefe de Recursos Humanos, esto manifiesta que la empresa esta administrada por directivos o jefes que buscan estrategias innovadoras para la mejor organización y las personas que laboran se desempeñen de la mejor manera y lograr un éxito empresarial.

1.3. ¿Cuál es el cargo que ocupa?

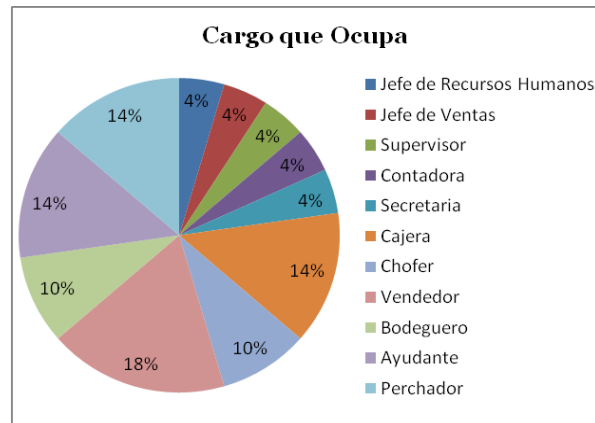
CUADRO Nro.3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Jefe de Recursos Humanos	1	4
Jefe de Ventas	1	4
Supervisor	1	4
Contadora	1	4
Secretaria	1	4
Cajera	3	14
Chofer	2	10
Vendedor	4	18
Bodeguero	2	10
Ayudante	3	14
Perchador	3	14
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.3



ANÁLISIS:

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas aplicadas a los 22 empleados con la interrogación, al cargo que ocupan manifestaron, el 4% Jefe de Recursos Humanos, el 4% Jefe de Ventas, el 4% a Supervisor, el 4% a contadora, el 4% a secretaria, el 14% a cajeras, el 10% Choferes, el 18% a vendedores, el 10% a bodegueros, el 14% a ayudantes y el 14% a pechadores, que corresponde al 100%.

INTERPRETACIÓN:

La empresa “Autoservicios Mercatone” posee los siguientes cargos; Jefe de Recursos Humanos, Jefe de Ventas, Supervisor, Contadora, Secretaria, Cajeras, Choferes, Vendedores Bodegueros, Ayudantes, Pechadores, los mismos que en mayor número de empleados pertenece a vendedores, choferes y cajeras y con menor número de empleados a contadora, secretaria, bodeguero, ayudante, perchador, jefe de recursos humanos, jefe de ventas, y supervisor, esto manifiesta que la empresa posee 11 cargos que se establecen en cada uno en sus labores correspondientes para desempeñarse de la mejor manera y lograr mejoramiento continuo de la empresa.

1.4. ¿Qué sueldo percibe?

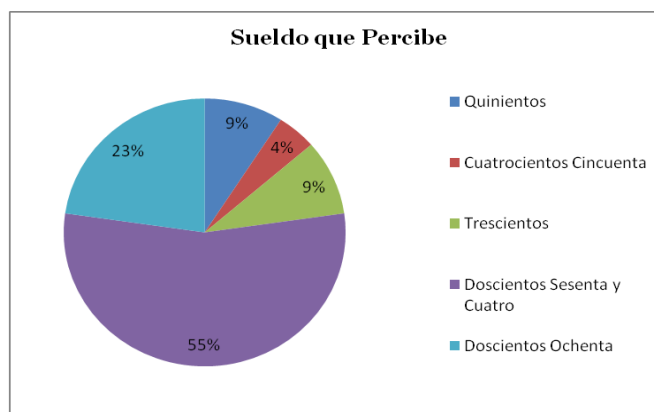
CUADRO Nro.4

Alternativa	Sueldos (Dólares)	Frecuencia	Porcentaje
Jefe de R.R.HH. Jefe de Ventas	Quinientos	2	9
Supervisor	Cuatrocientos Cincuenta	1	4
Contadora Secretaria	Trescientos	2	9
Cajeras Bodegueros Ayudantes Pechadores Choferes	Doscientos Sesenta y Cuatro	12	55
Vendedores	Doscientos Ochenta	5	23
TOTAL		22	100%

Fuente: "Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja"

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.4



ANÁLISIS:

De los 22 empleados encuestados que pertenece al 100%, el 9% de los empleados perciben un sueldo de \$500.00, el 4% de los empleados perciben un sueldo de \$450.00, el 9% de los empleados perciben un sueldo de \$300.00, un 55% perciben un sueldo de \$264.00, el 23% de los empleados perciben un sueldo de \$280.00, mensuales.

INTERPRETACIÓN:

De la totalidad de los empleados que laboran en la empresa “Autoservicios Mercatone” la mayoría perciben, el sueldo básico que corresponden a cajeras, bodegueros, ayudantes, pechadores, choferes, y en menor porcentajes perciben un sueldo de quinientos dólares que corresponden a Jefe de R.R.HH y Jefe de Ventas, de cuatrocientos cincuenta que corresponde al Supervisor, de trescientos que corresponden a contadora y secretaria, y de doscientos ochenta que corresponden a vendedores, esto manifiesta que los empleados de la empresa perciben un sueldo dependiendo de las condiciones de trabajo que la empresa les ofrece.

1.5. ¿El trabajo que brinda a la empresa es por?

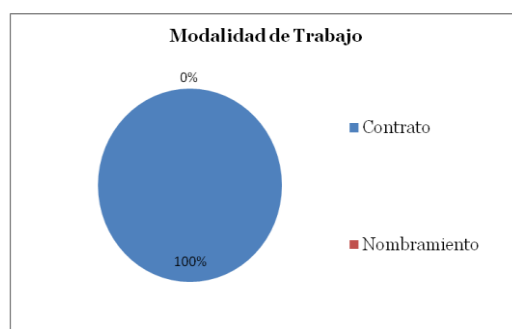
CUADRO Nro.5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contrato	22	100
Nombramiento	0	0
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.5



ANÁLISIS:

De las 22 empleados encuestados que pertenecen al 100%, nos señalan que el trabajo que brindan a la empresa es por contrato que son la totalidad del 100%.

INTERPRETACIÓN:

De la totalidad de encuestados que laboran en la empresa supieron señalar que el trabajo que brindan a la empresa es por contrato, esto manifiesta que todo el personal que labora en la empresa trabaja mediante contrato a tiempo fijo que hasta el momento no dé ha realizado ningún tipo de nombramiento con el personal que actualmente laboran en la empresa.

1.6. ¿Cuál es su función principal en el puesto?

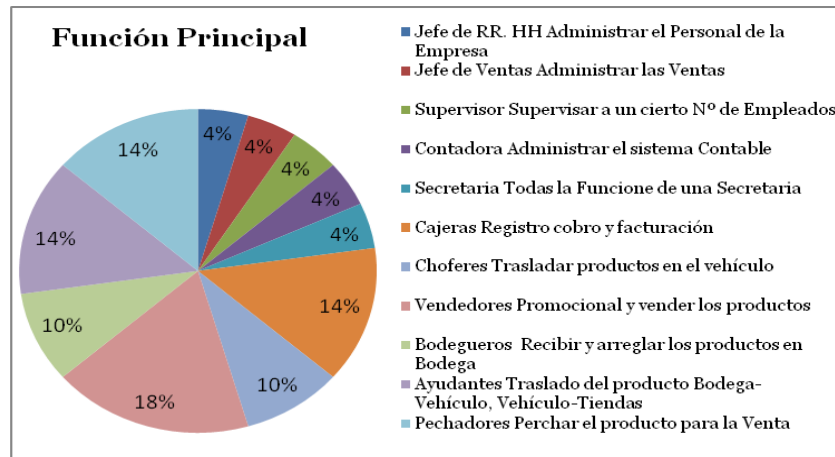
CUADRO Nro.6

Puesto	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Jefe de RR. HH	Administrar el Personal de la Empresa	1	4
Jefe de Ventas	Administrar las Ventas	1	4
Supervisor	Supervisar a un cierto N° de Empleados	1	4
Contadora	Administrar el sistema Contable	1	4
Secretaria	Todas la Funcione de una Secretaria	1	4
Cajeras	Registro cobro y facturación	3	14
Choferes	Trasladar productos en el vehículo	2	10
Vendedores	Promocional y vender los productos	4	18
Bodegueros	Recibir y arreglar los productos en Bodega	2	10
Ayudantes	Traslado del producto Bodega-Vehículo, Vehículo-Tiendas	3	14
Pechadores	Perchar el producto para la Venta	3	14
TOTAL		22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.6



ANÁLISIS:

Las 22 personas encuestadas de la empresa “Autoservicio Mercatone” que corresponden al 100%, se manifiestan que, el 4% administra el personal de la empresa, el 4% administra las ventas, el 4% Supervisa a un cierto número de empleados, el 4% administra el sistema contable, el 4% realiza las funciones de una secretaria, el 14% de los empleados laboran en el registro cobro y facturación, un 10% en trasladar productos en el vehículo, un 18% en promocionar y vender los productos, un 10% en recibir y arreglar productos en bodega, un 14% en el traslado del producto Bodega-Vehículo, Vehículo-Tiendas, y un 14% en perchar el producto para la Venta en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

De las encuestas aplicadas a cada uno de los empleados, se expresaron cada uno de ellos su función principal, una mayoría de personas trabajan en promocionar y/o vender los productos, al registro y cobro y facturación y al traslado de los productos en el vehículo para la venta, en menor porcentaje de empleados a recibir y arreglar los productos en bodega, al traslado del producto Bodega-Vehículo, Vehículo-Tiendas como también

en perchar los producto para la Venta, en menor número de empleados en administra el sistema contable, todas la funcione de una secretaria, en administrar el personal de la empresa, en administrar las ventas, y en supervisar a un cierto número de Empleados, esto manifiesta que las labores que realizan son acordes a su puesto de trabajo, y a las labores que deben realizar cada uno de ellos.

1.7. ¿Enumere las funciones que realiza en su puesto?

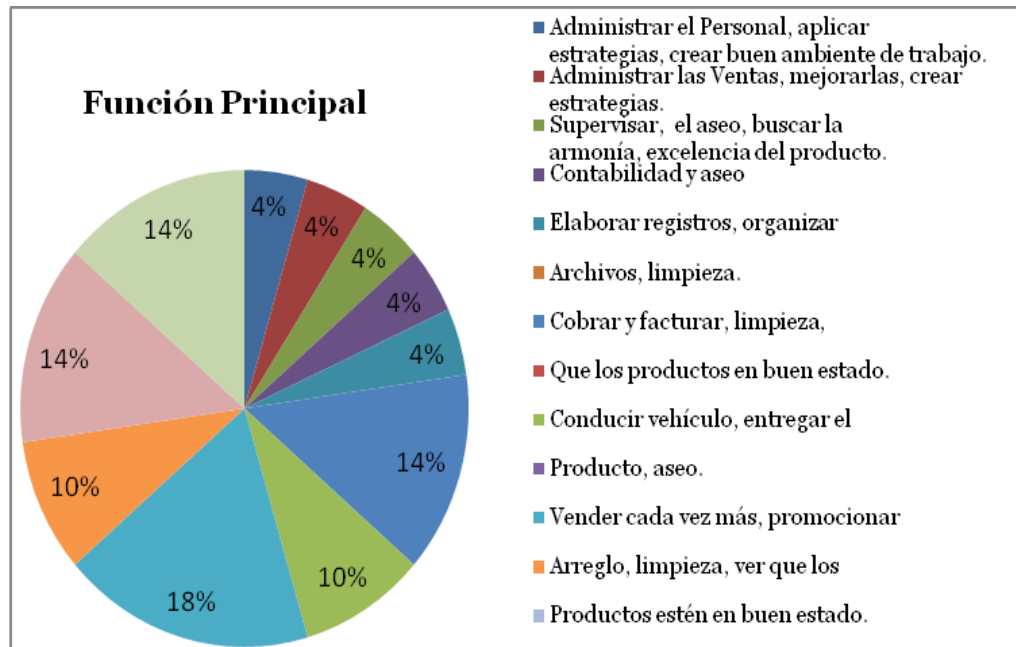
CUADRO Nro.7

Puesto	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Jefe de RR. HH.	Administrar el Personal, aplicar estrategias, crear buen ambiente de trabajo.	1	4
Jefe de Ventas	Administrar las Ventas, mejorarlas, crear estrategias.	1	4
Supervisor	Supervisar, el aseo, buscar la armonía, excelencia del producto.	1	4
Contadora	Contabilidad y aseo	1	4
Secretaria	Elaborar registros, organizar Archivos, limpieza.	1	4
Cajeras	Cobrar y facturar, limpieza, Que los productos en buen estado.	3	14
Choferes	Conducir vehículo, entregar el Producto, aseo.	2	10
Vendedores	Vender cada vez más, promocionar	4	18
Bodegueros	Arreglo, limpieza, ver que los Productos estén en buen estado.	2	10
Ayudantes	Atribuir productos, repartir productos.	3	14
Pechadores	Perchar, verificar productos Caducados, aseo.	3	14
	TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICONro.7



ANÁLISIS:

Las 22 personas encuestadas de la empresa “Autoservicios Mercatone” de acuerdo a las funciones que realizan, se manifiestan, el 4% Administrar el Personal, aplicar estrategias, crear buen ambiente de trabajo, el 4% administrar las Ventas, mejorarlas, crear estrategias, el 4% supervisar, el aseo, buscar la armonía, excelencia del producto, el 4% contabilidad y aseo, el 4% elaborar registros, organizar archivos, limpieza, el 14% cobrar y facturar, limpieza, que los productos en buen estado, un 10%, conducir el vehículo, entregar el producto y aseo, un 18% vender cada vez más y promocionar el producto, un 10% arreglo, limpieza y verificar que los productos estén en buen estado, un 14% Atribuir productos, repartir productos, y un 14% perchar verificar productos caducados y el aseo en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

De las encuestas aplicadas a cada uno de los empleados, cada uno de ellos realizan varias funciones, las mismas que están acorde a su puesto de

trabajo y a las funciones que debe realizar cada uno de ellos, para el cumplimiento de su tarea, en la mayoría, realizan la limpieza y el aseo al lugar que les pertenece, en efecto la empresa está organizada en la unión de tareas que cada uno de ellos realiza y así lograr el éxito empresarial.

1.8. ¿Con que otros cargos se comunican para el cumplimiento de sus funciones?

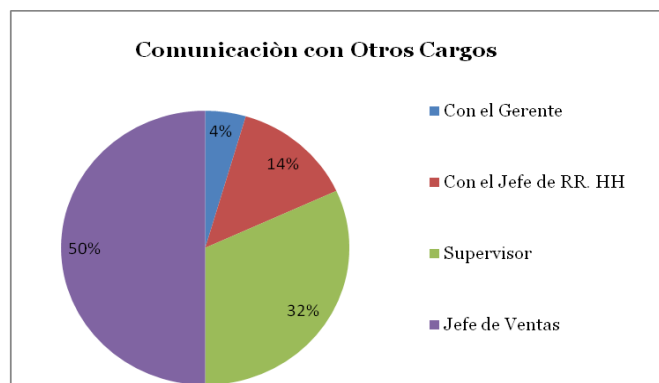
CUADRO Nro.8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Con el Gerente	1	4
Con el Jefe de RR. HH	3	14
Supervisor	7	32
Jefe de Ventas	11	50
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.8



ANÁLISIS:

De 22 personas encuestadas que comprenden el 100%, manifestaron que la comunicación con otros cargos para el cumplimiento de sus funciones son; un 4% con el gerente, un 14% con el jefe de recursos humanos, un 32% con el supervisor, y el 50% de los empleados con el jefe de ventas.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados se expresaron que la comunican para el cumplimiento de sus funciones con otros cargos la mayor parte de los se comunican con el jefe de ventas, y en menor número con el supervisor, con el jefe de recursos humanos, y con el gerente, esto manifiesta que las personas las cuales laboran en la empresa la comunicación es constante y veraz con sus jefes inmediatos para el cumplimiento de sus funciones.

2. Perfil del puesto

2.1. Qué nivel de instrucción posee

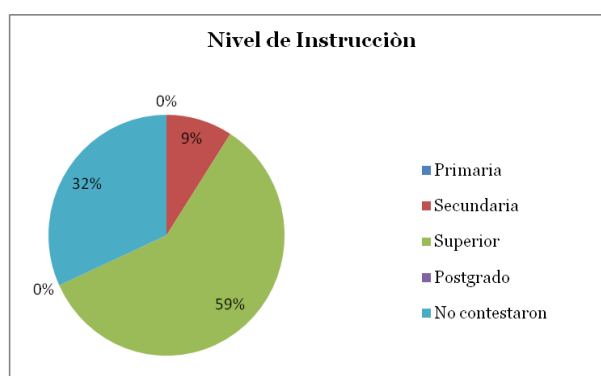
CUADRO Nro.9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0
Secundaria	2	9
Superior	13	59
Postgrado	0	0
No contestaron	7	32
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.9



ANÁLISIS:

De las 22 personas encuestadas aplicadas que corresponde al 100%, un 9% posee un nivel de instrucción secundarios, el 59% estudios Superiores, mientras que el 32% de los empleados no contestaron.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados que conforman la empresa tienen un nivel de educación superior en transcurso por la instancia que no supieron expresar su título profesional, mientras que en porcentajes menos poseen un nivel de educación secundaria, esto manifiesta que la mayoría de empleados poseen conocimientos superiores para el desempeño de cada uno de sus funciones.

2.2. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

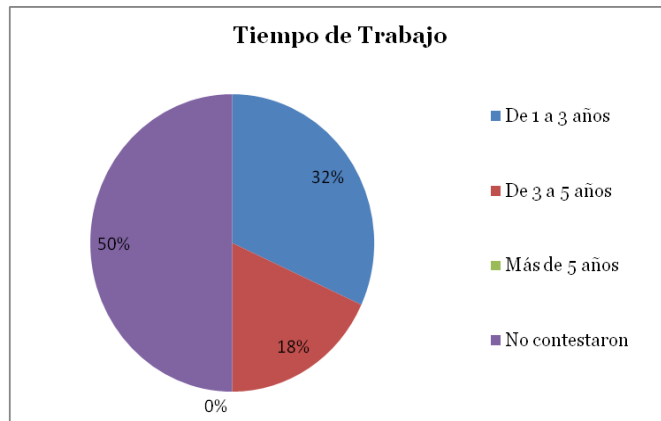
CUADRO Nro.10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 3 años	7	32
De 3 a 5 años	4	18
Más de 5 años	0	0
Menos de 1 año	11	50
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.10



ANÁLISIS:

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas aplicada a los empleados de la empresa, manifestaron un 32% trabajan de 1 a 3 años, un 18% de 3 a 5 años, y un 50% menos de un año.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados laboran menos de un año, mientras que un menor número de empleados labora de 1 a 3 años y cuatro personas labora dentro del tiempo de 3 a 5 años, esto manifiesta que la experiencia es un elemento fundamental donde le permita a las personas atribuir con mejores conocimientos el mismo que en la empresa “Autoservicios Mercatone” los empleados que laboran no están orientados a la experiencia laboral por lo que se manifestaron la mayor parte de ellos que su tiempo de trabajo es de insuficiente duración.

2.3. ¿Por qué medios se informó que existía una vacante en la empresa?

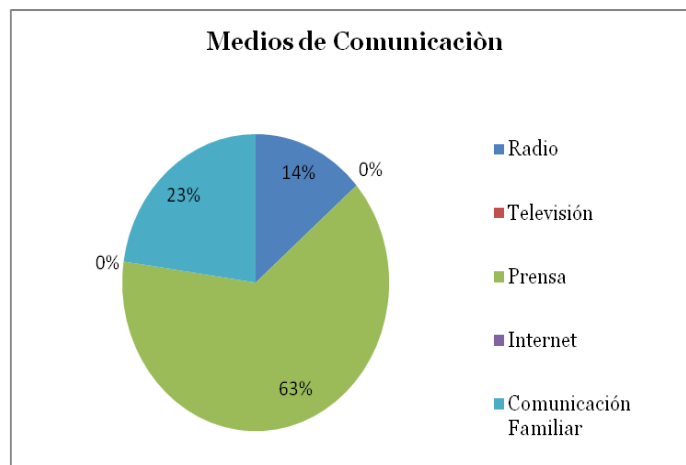
CUADRO Nro.11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Radio	3	14
Televisión	0	0
Prensa	14	63
Internet	0	0
Comunicación Familiar	5	23
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.11



ANÁLISIS:

Del 100%, de los encuestados es decir 22 empleados manifestaron, un 14% conocieron que existe una vacante en la empresa mediante la radio, un 63% mediante la prensa, y un 23% mediante comunicación familiar.

INTERPRETACIÓN:

De la totalidad de los empleados la mayoría de ellos se informaron que existía una vacante en la empresa mediante la prensa, en menor número

de personas mediante la radio y comunicación familiar, por lo mencionado anteriormente se considera que los medios de comunicación que se informaron son los habituales que en la mayoría de las empresas suelen comunicar que existen vacantes o creación de un nuevo espacio para ocupar un puesto de trabajo.

2.4. ¿Al ser integrado a la empresa, le hicieron conocer las instalaciones de la empresa, presentaron a los directivos y los compañeros de trabajo? (Manual de bienvenida).

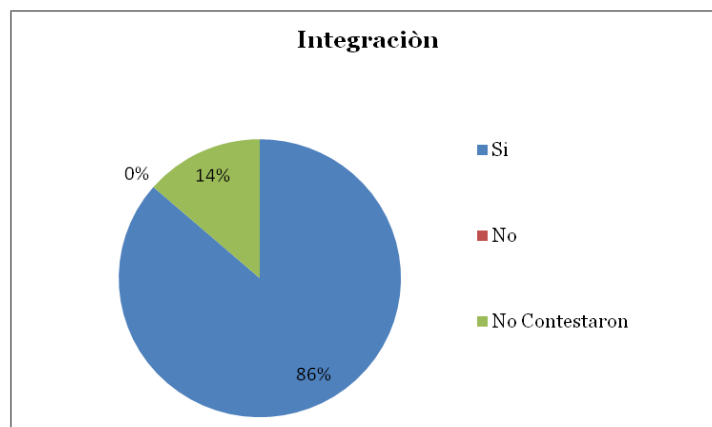
CUADRO Nro.12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	86
No	0	0
No Contestaron	3	14
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.12



ANÁLISIS:

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los 22 empleados los cuales son el 100%, manifestaron un 86% que si les ofrecía

la empresa un manual de bienvenida, mientras que un 14% no contestaron.

INTERPRETACIÓN:

La generalidad de los empleados respondieron que la empresa si les ofrecía un manual de bienvenida, integrando y dando a conocer las instalaciones y los directivos y los compañeros de trabajo de la misma manera indicándoles el sueldo a ganar y los horarios de trabajo el tiempo de vacaciones y las fechas.

2.5. -¿Qué instrumentos de selección le aplicaron a Ud. para ingresar en la empresa?

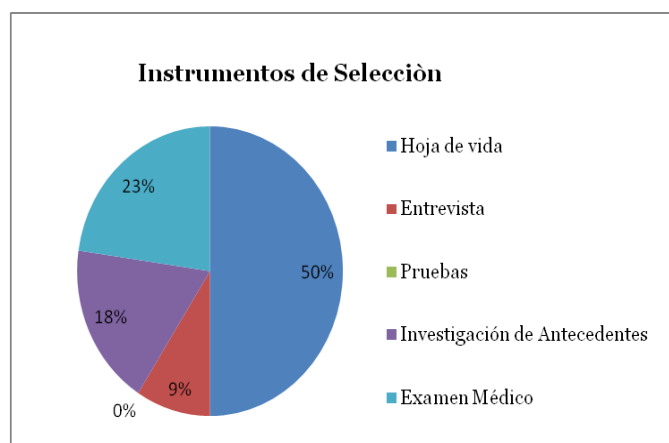
CUADRO Nro.13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hoja de vida	11	50
Entrevista	2	9
Pruebas	0	0
Investigación de Antecedentes	4	18
Examen Médico	5	23
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.13



ANÁLISIS:

Del 100% de encuestados, manifestaron que los instrumentos de selección que le aplicaron al ingresar en la empresa fueron; un 50% hoja de vida, un 9% entrevistas, un 18% investigación de antecedentes y un 23% del personal examen médico.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados se expresaron que los instrumentos aplicados para la selección es la Hoja de Vida como consiguiente el examen médico, en menor número las entrevistas, cada empresa posee políticas y normas que rigen el personal y dentro de ellas esta como seleccionar el personal y “Autoservicios Mercatone” aplica tres formas de seleccionar el personal para que labore en la empresa, dependiendo de los cargos que vayan a ocupar y de los antecedentes históricos.

2.6. Recibe algún tipo de capacitación por parte de la empresa ¿Cada qué tiempo?

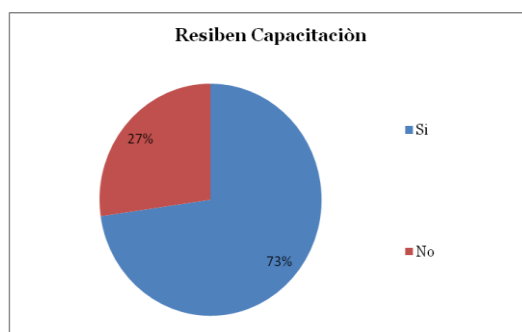
CUADRO Nro.14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	73
No	6	27
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.14



ANÁLISIS:

De los 22 empleados encuestados que corresponden al 100%, manifestaron, un 73% que si reciben capacitación, mientras que un 27% no reciben.

INTERPRETACIÓN:

Es de gran importancia que las personas que se desempeñan en un puesto de trabajo hacia un futuro progresista corporativo deben recibir capacitación para desempeñarse de la mejor manera y así colaborar al progreso empresarial.

a. Cada qué tiempo

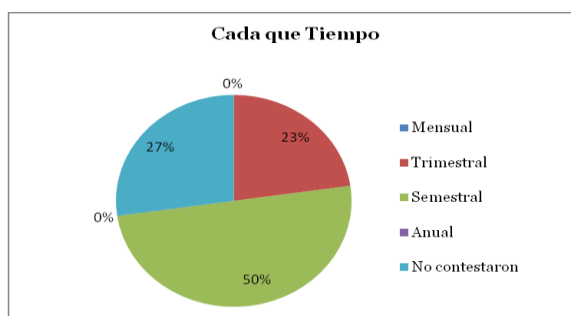
CUADRO Nro.15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0
Trimestral	5	23
Semestral	11	50
Anual	0	0
No contestaron	6	27
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.15



ANÁLISIS:

Los empleados de la empresa “Autoservicio Mercatone” manifestaron, un 23% reciben capacitación trimestral, un 50% semestral y un 27% no contestaron, los mismos que son el 100% de los encuestados.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la información obtenida, los vendedores son las personas que más constancia reciben capacitación, mientras que el mayor número de empleados reciben capacitación cada seis meses, en consecuencia la capacitación es un elemento fundamental para el buen desarrollo laboral, e instruirlos del personal para que labore en le empresa.

2.7.- ¿Qué temas de capacitación le gustaría recibir por parte de la empresa?

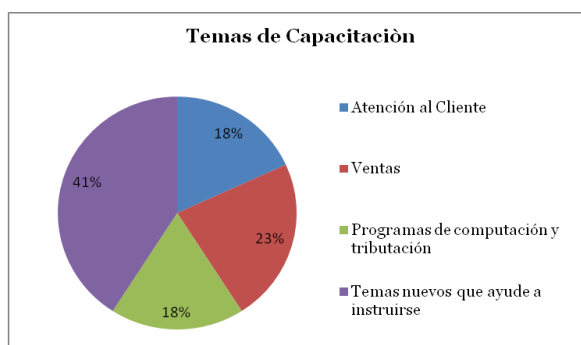
CUADRO Nro.16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Atención al Cliente	4	18
Ventas	5	23
Programas de computación y tributación	4	18
Temas nuevos que ayude a instruirse	9	41
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.16



ANÁLISIS:

De 22 empleados encuestados que comprenden el 100%, de acuerdo a los temas de capacitación que les gustaría recibir manifestaron, un 18% Atención al cliente, un 23% ventas, un 18% programas de computación y tributación, y un 41% temas nuevos que nos ayude a instruirnos.

INTERPRETACIÓN:

De los datos analizados anteriormente se dice que a la mayoría de empleados les interesa algún tema de capacitación de acuerdo a las funciones que se desempeñan, pero algunos de ellos requieren temas nuevos que les ayuden a instruirse para el mejor desempeño laboral.

2.8. ¿Por su desempeño laboral la empresa le otorga algún tipo de motivación e incentivo?

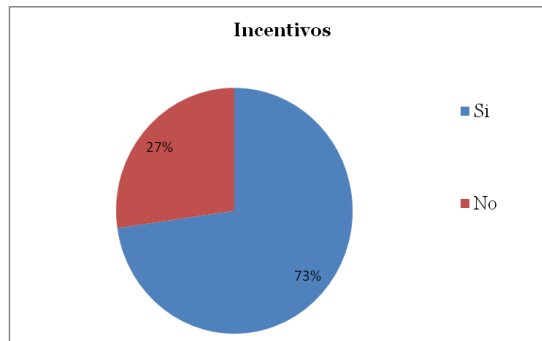
CUADRO Nro.17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	73
No	6	27
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.17



ANÁLISIS:

De acuerdo con la información obtenida de las encuestas aplicadas se manifestaron, un 73% que la empresa si les otorga algún tipo de motivación e incentivo y un 27% manifestaron que la empresa no les ofrece.

INTERPRETACIÓN:

Es importante establecer un plan de incentivos para al buen desempeño laboral de esta manera el empleado se encuentre motivado y/o incentivado y día a día se desenvuelva de la mejor manera; los mismos que se manifestaron que son incentivados por el aumento de ventas mediante canastas, bonos, préstamos o días libres.

3.- Factores de valoración. Marque con una x la respuesta que Ud. cree conveniente.

3.1. Habilidad y conocimiento

3.1.1. EDUCACIÓN

CUADRO Nro.18

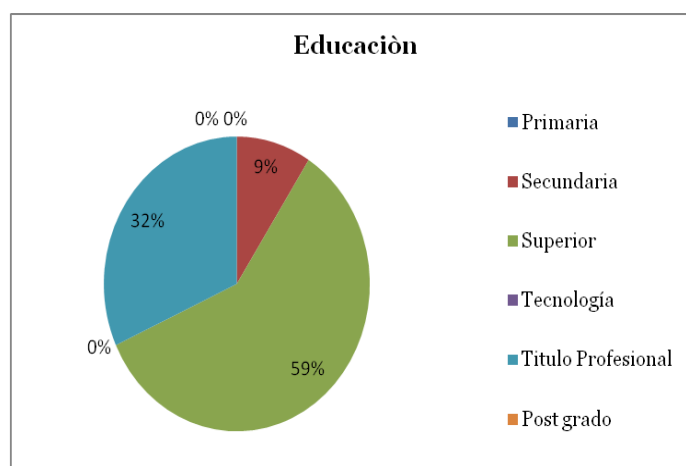
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0
Secundaria	2	9

Superior	13	59
Tecnología	0	0
Título Profesional	7	32
Post grado	0	0
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.18



ANÁLISIS:

De las 22 personas encuestadas que corresponde al 100%, un 9% posee un nivel de instrucción secundaria, el 59% estudios Superiores, y un 32% de los empleados poseen título profesional.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados que conforman la empresa tienen un nivel de educación superior en transcurso por la instancia que no supieron expresar su título profesional, mientras que en porcentajes menos poseen título profesional dos de ellos poseen el título de contadores, tres de Ingenieros comerciales, dos en Ingenieros de banca y finanzas, y dos personas nivel de educación primaria, esto manifiesta que la mayoría de empleados poseen conocimientos especializados para desempeñarse de la

mejor manera cada una de sus funciones que ocupan es su puesto de trabajo.

3.1.2. EXPERIENCIA

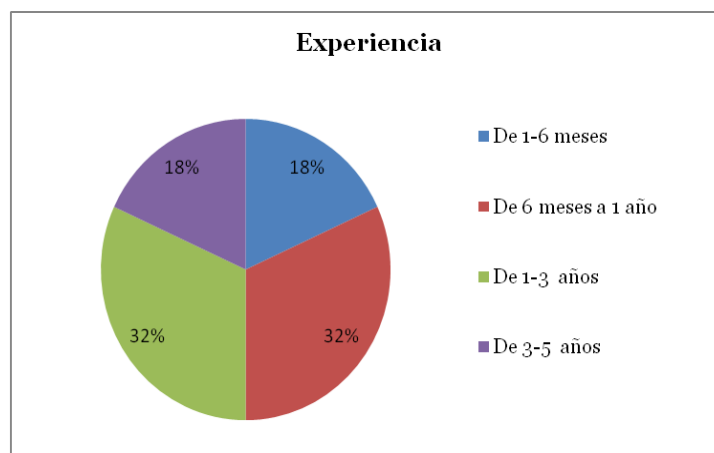
CUADRO Nro.19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
De 1-6 meses	4	18
De 6 meses a 1 año	7	32
De 1-3 años	7	32
De 3-5 años	4	18
Más de 5 años	0	0
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.19



ANÁLISIS: De acuerdo con la información obtenida de las encuestas aplicada a los empleados de la empresa, manifestaron, un 18% laboran de 1 a 6 meses, un 32% laboran de 6 meses a 1 años, un 32% laboran de 1 a 3 años, un 18% de 3 a 5 años.

INTERPRETACIÓN:

La mayor parte de los empleados laboran de seis meses a tres años, mientras que un menor número de empleados labora dentro de los seis meses y más de tres años, esto manifiesta que la experiencia es un elemento fundamental donde le permita a las personas atribuir con mejores conocimientos el mismo que en la empresa “Autoservicios Mercatone” los empleados que laboran no están orientados a la experiencia laboral por lo que se manifestaron la mayor parte de ellos que su tiempo de trabajo es de insuficiente período.

3.1.3. INICIATIVA

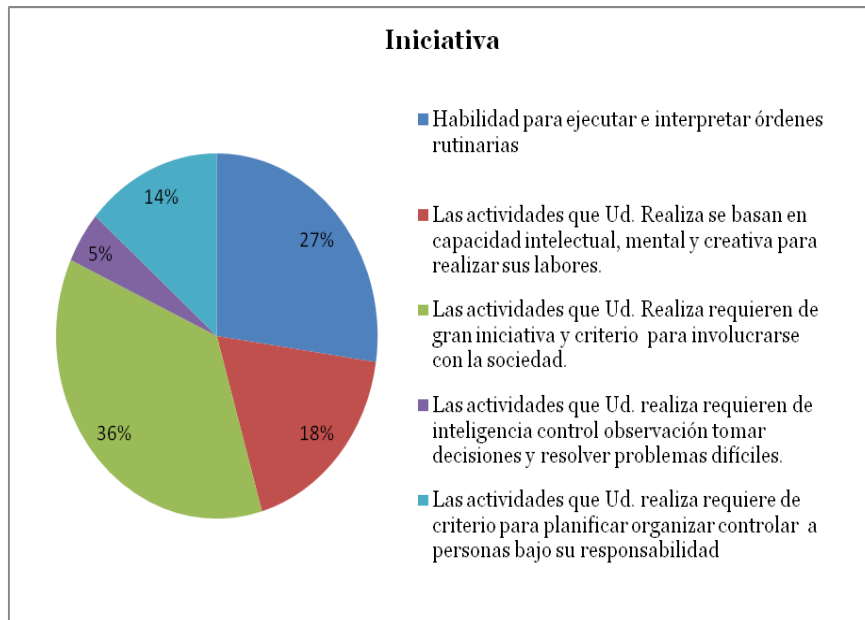
CUADRO Nro.20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Habilidad para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias	6	27
Las actividades que Ud. Realiza se basan en capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores.	4	18
Las actividades que Ud. Realiza requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.	8	36
Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	1	5
Las actividades que Ud. realiza requieren de criterio para planificar organizar controlar a personas bajo su responsabilidad.	3	14
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 20



ANÁLISIS:

De las 22 personas encuestadas que pertenecen al 100%, manifiestan que, el 27% poseen una iniciativa para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias, el 18% se basan en capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores, un 36% requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad, un 5% requieren de inteligencia control observación en tomar decisiones y resolver problemas difíciles y un 14% requieren de criterio para planificar organizar controlar a personas bajo su responsabilidad.

INTERPRETACIÓN:

Cada empleado alcanza un grado de iniciativa dentro de su trabajo, para ello se requiere de una iniciativa acorde al desempeño, y las labores surjan de la mejor manera y el empleado pueda demostrar sus destrezas y habilidades y comprometerse con sus labores diarias, esto manifiesta que los empleados se encuentran en un grado bueno de iniciativa para involucrarse con el éxito empresarial.

3.2. Esfuerzo

3.2.1. ESFUERZO MENTAL

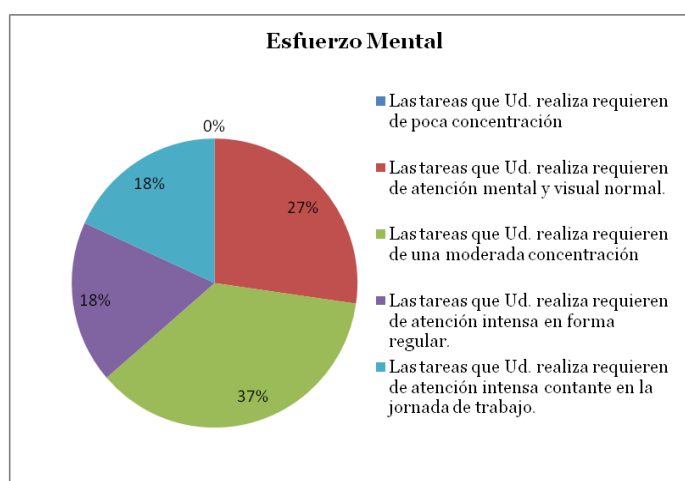
CUADRO Nro. 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Las tareas que Ud. realiza requieren de poca concentración	0	0
Las tareas que Ud. realiza requieren de atención mental y visual normal.	6	27
Las tareas que Ud. realiza requieren de una moderada concentración	8	37
Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa en forma regular.	4	18
Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa contante en la jornada de trabajo.	4	18
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 21



ANÁLISIS:

Del total de encuestados que corresponden al 100%, el 27% nos dicen que las tareas que realizan requieren de atención mental y visual normal, el

37% las tareas que realizan requieren de una moderada concentración, un 18% las tareas que realizan requieren de atención intensa en forma regular, y un 18% las tareas que realizan requieren de atención intensa contante en la jornada de trabajo.

INTERPRETACIÓN:

El esfuerzo mental que cada empleado sitúa en las tareas que realiza en la mayoría de ellos requieren de una moderada concentración, en menores porcentajes en una atención mental y visual normal y en menor numero de personas requieren de una intensa y contante concentración para desempeñarse en los puestos de trabajo que ocupan, esto manifiesta que el esfuerzo mental de cada persona en un necesidad imprescindible para el individuo para conservar una concentración en las labores o actividades a realizar.

3.2.2. ESFUERZO FÍSICO

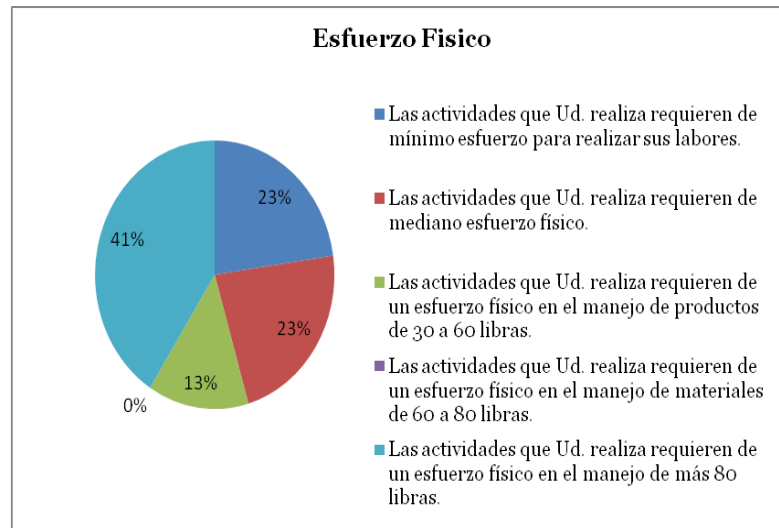
CUADRO Nro. 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Las actividades que Ud. realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	5	23
Las actividades que Ud. realiza requieren de mediano esfuerzo físico.	5	23
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos de 30 a 60 libras.	3	13
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de materiales de 60 a 80 libras.	0	0
Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras.	9	41
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 22



ANÁLISIS:

Del total de empleados encuestados, el 23% nos dicen las actividades que realizan requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores, el 23% que las actividades que realizan requieren de mediano esfuerzo físico, el 13% de los empleados nos dicen que las actividades que realizan requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos de 30 a 60 libras, y un 41% requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos o materiales de más de 80 libras.

INTERPRETACIÓN:

El esfuerzo físico que cada empleado sitúa dependiendo de las labores que cumple, en la mayoría de ellos requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos o materiales mas de 80 libras y en menor numero, de un mínimo y mediano esfuerzo físico, en menores porcentajes en el manejo de productos de 30 a 80 libras dentro de su puesto de trabajo, esto manifiesta que en la empresa “Autoservicios Mercatone” en la mayoría de ellos requieren de un esfuerzo físico para el manejo de loa productos y para el cumplimiento de sus funciones y quienes requieren de un mediano

esfuerzo físico son los jefes de la empresa contadora y secretaria los mismos que requieren un esfuerzo físico sino un esfuerzo mental.

3.3. Responsabilidad

3.3.1. RESPONSABILIDAD EQUIPO Y MAQUINARIA.

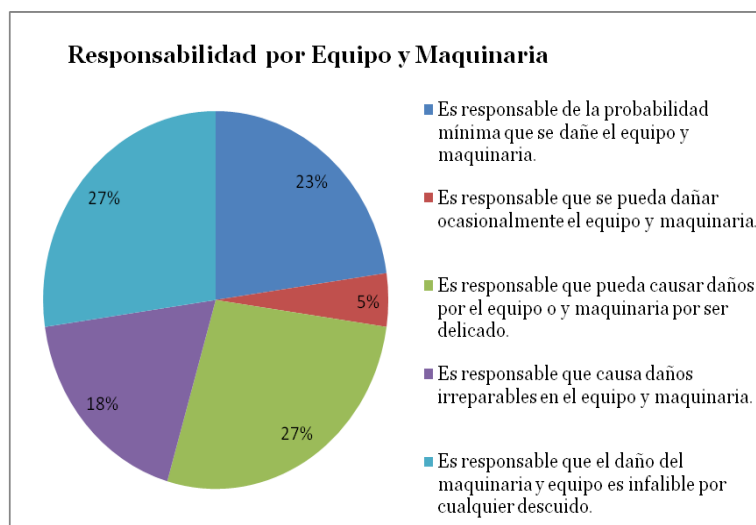
CUADRO Nro. 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es responsable de la probabilidad mínima que se dañe el equipo y maquinaria.	5	23
Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria.	1	5
Es responsable que pueda causar daños por el equipo o y maquinaria por ser delicado.	6	27
Es responsable que causa daños irreparables en el equipo y maquinaria.	4	18
Es responsable que el daño de la maquinaria y equipo es infalible por cualquier descuido.	6	27
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora.

GRAFICO Nro. 23



ANÁLISIS:

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a lo 22 empleados manifiestan que la responsabilidad de equipo y maquinaria, el 23% de los empleados son responsables de la probabilidad mínima que se dañe el equipo o maquinaria, el 5% son responsables que se pueda dañar ocasionalmente, el 27% son responsables que pueda causar daños por el equipo o maquinaria por ser delicado, y un 18% por causar daños irreparables en el equipo y maquinaria y un 27 % se responsabilizan en el daño de producto por equipo o maquinaria es infalible por cualquier descuido.

INTERPRETACIÓN:

La responsabilidad de cada uno de los empleados está situada dentro de sus tareas y la administración de cada empleado para efectuar sus funciones, esto manifiesta que los empleados deben responsabilizarse en el buen manejo y uso del equipo y maquinaria que están bajo su cargo.

3.3.2. RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS O DINERO

CUADRO Nro. 24

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No es responsable por ningún producto o dinero.	1	4
Es responsable en el manejo de productos o dinero de 0 a 300 dólares	6	26
Es responsabiliza de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares.	1	5
Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares.	11	50
Función que se responsabiliza de productos o dinero desde más de 3000 dólares.	3	14
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 24



ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados es decir los 22 empleados, el 4% no son responsables por ningún producto o dinero, el 26% son responsables en el manejo de productos o dinero de 0 a \$300.00 dólares, el 5% son responsables en el manejo de productos o dinero de \$300.00 a \$1000.00 dólares, el 50% son responsables de producto o dinero desde \$1000.00 a \$3000.00 dólares, un 14% se responsabilizan de productos o dinero más de \$3000.00 dólares.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas se expresaron que la responsabilidad por el producto o dinero están de acuerdo a las funciones que realizan y los puestos de trabajo que ocupan, las que no son responsables de ningún productos o dinero que corresponde a la secretaria, los que se responsabilizan hasta un monto de trescientos dólares son los bodegueros ayudantes y pechadores es por algún daño de los productos o pérdida de los mismos, de trescientos dólares hasta mil son la contadora es por depósitos o por obtener el dinero a cancelar al empleado, de mil a tres mil son las cajeras choferes y vendedores es por

productos a la venta y dinero que ingresan de las ventas, y mas de tres mil son los jefes departamentales y el supervisor es por el recibimiento de las ventas y negocios, esto manifiesta que los productos o dinero están bajo las responsabilidad de cada uno de ellos.

3.3.3. RESPONSABILIDAD POR EL TRABAJO DE OTROS

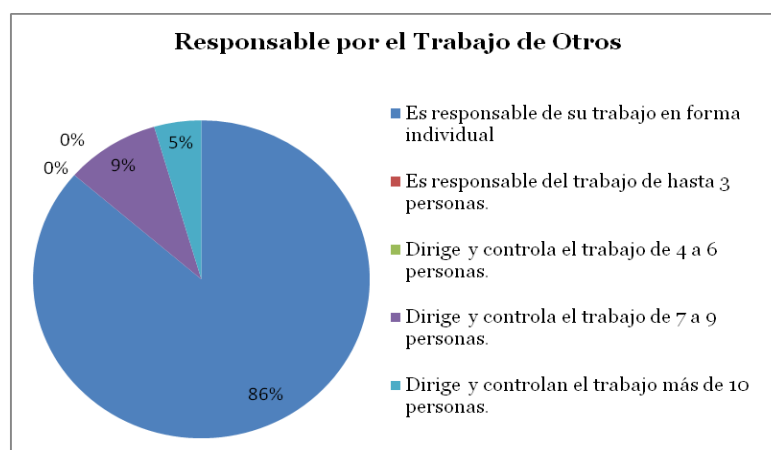
CUADRO Nro.25

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es responsable de su trabajo en forma individual	19	86
Es responsable del trabajo de hasta 3 personas.	0	0
Dirige y controla el trabajo de 4 a 6 personas.	0	0
Dirige y controla el trabajo de 7 a 9 personas.	2	9
Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.	1	5
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 25



ANÁLISIS:

Del 100% de los encuestados, el 86% se responsabilizan por el trabajo en forma individual, el 9% dirigen el trabajo de 7 a 9 personas, el 5% dirigen el trabajo más de 10 personas.

INTERPRETACIÓN:

Los empleados de la empresa “Autoservicios Mercatone” se manifestaron en mayoría que ellos se responsabilizan por el trabajo en forma individual y en menores porcentajes dirigen el trabajo de otras personas, esto manifiesta que todo el personal de la empresa esta dirigido por un jefe inmediato y la mayoría de ellos reciben órdenes de sus superiores y no de los compañeros de trabajo.

3.4. Condiciones de trabajo

3.4.1. CONDICIONES DE TRABAJO

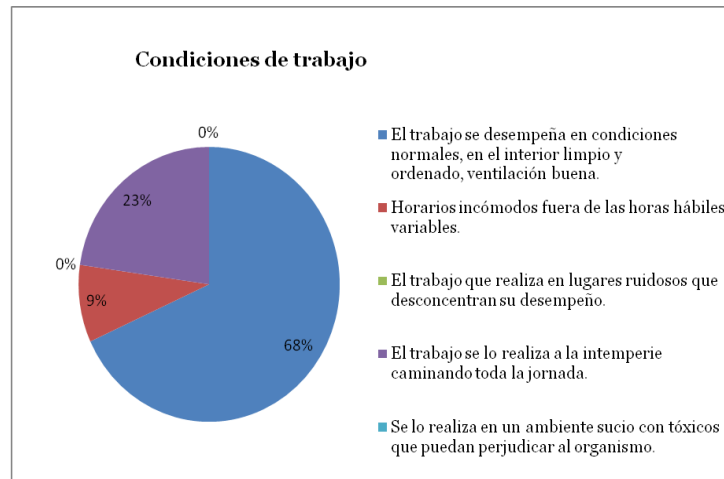
CUADRO Nro.26

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	15	68
Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	2	9
El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño.	0	0
El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	5	23
Se lo realiza en un ambiente sucio con tóxicos que puedan perjudicar al organismo.	0	0
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 26



ANÁLISIS:

Los 22 empleados encuestados al responder esta interrogante manifestaron, el 68% sus condiciones de trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena, el 9% manifestaron que los horarios son incómodos fuera de las horas hábiles variables, y un 23% realiza a la intemperie caminando toda la jornada.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de empleados manifestaron que las condiciones de trabajo son normales, en el interior limpio y ordenado y un menor porcentaje de empleados camina toda la jornada de trabajo y horarios variables, esto manifiesta que las personas que tienen malas condiciones de trabajo son los bodegueros y los vendedores por la caminata diaria y los horarios variables que lo realizan para cumplir con sus funciones de trabajo.

3.4.2. RIESGOS

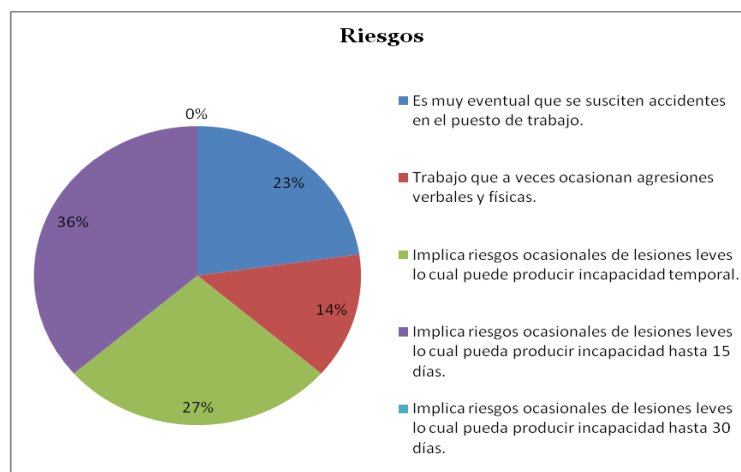
CUADRO Nro.27

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo.	5	23
Trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas.	3	14
Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal.	6	27
Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 15 días.	8	36
Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 30 días.	0	0
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro. 27



ANÁLISIS:

Los empleados de la empresa “Autoservicio Mercatone” manifestaron, el 23% que es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo, el 14% que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas, un 27% su trabajo implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede

producir incapacidad temporal y un 36% implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 15 días.

INTERPRETACIÓN:

Los empleados manifestaron que los riesgos de mayor gravedad son para los bodegueros ayudantes pechadores Chofer y vendedor los mimos que implica lesiones leves o incapacidad temporal, esto manifiesta que los riesgos o lesiones no se producen continuamente por el motivo que el trabajo que la empresa ofrece no es implica riesgos graves.

3.4.3. ESTRÉS LABORAL

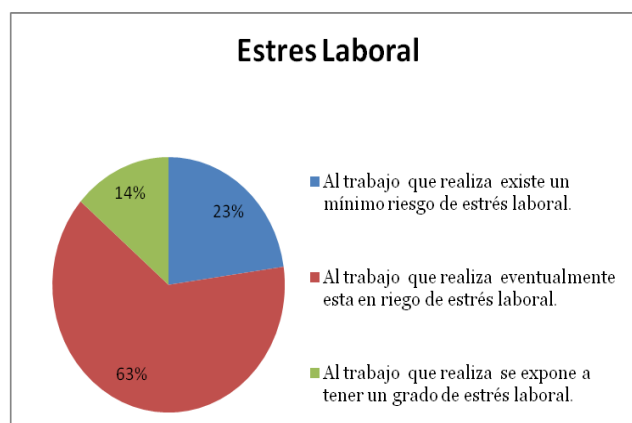
CUADRO Nro.28

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Al trabajo que realiza existe un mínimo riesgo de estrés laboral.	5	23
Al trabajo que realiza eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	14	63
Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	3	14
TOTAL	22	100%

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

GRAFICO Nro.28



ANÁLISIS:

De las 22 personas encuestadas que comprende el 100%, manifestaron, el 23% el trabajo que realizan existe un mínimo riesgo de estrés laboral, un 63% eventualmente esta en riesgo de estrés laboral y un 14% el trabajo que realizan se expone a tener un grado de estrés laboral.

INTERPRETACIÓN:

El trabajo por ser rutinario en la mayoría se expone en tener un grado de estrés laboral, esto no permitiendo al buen desarrollo de las personas dentro de su lugar de trabajo.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA
“AUTOSERVICIO MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA**

1. Identificación del puesto:

1.1. ¿Identifique al departamento que pertenece?

Yo creo que mi misión es ser gerente pero como la empresa se dedica a las ventas yo pertenezco al departamento de ventas; que nuestro lema y nuestra misión son las ventas ofreciendo al mercado un excelente producto.

INTERPRETACIÓN.

Esto manifiesta que la empresa está dedicada a suministrar sobre todo en la buscando la excelencia del producto para extender las ventas en el mercado y así lograr un éxito empresarial.

1.2. ¿Cuál es su jefe inmediato?

El jefe inmediato a quien expongo mi servicio es al dueño de la empresa.

INTERPRETACIÓN.

La administración gerencial está subordinada por un dueño de la empresa el mismo que mantiene negocios por otros lugares del país y la mayor parte del tiempo no se encuentra en la ciudad.

1.3. ¿Cuál es el cargo que ocupa?

El cargo que ocupo dentro de la empresa es ser gerente administrando de la mejor manera para lograr una mejor posesión en el mercado.

INTERPRETACIÓN.

La empresa “Autoservicios Mercatone” posee un gerente el mismo que efectúa sus tareas diarias utilizando todas las estrategias adecuadas para una mejor tenencia en los proveedores y lograr un éxito en la empresa.

1.4. ¿Qué sueldo percibe?

El sueldo que mi persona percibe es de \$600.00 y dependiendo de las ventas en pocas veces la empresa nos ofrece bonos.

INTERPRETACIÓN.

La mayoría de las empresas que se dedican a las ventas les ofrecen bonos y otras esto basándose para que el empleado demuestre todas sus actitudes y habilidades dentro de la empresa.

1.5. ¿El trabajo que ofrece a la empresa es por?

El trabajo que mi persona ha brindado en todo este tiempo como gerente a sido bajo contrato el mismo que es renovado cada año.

INTERPRETACIÓN.

“Autoservicios Mercatone” el 100% de los empleados trabajan mediante contrato a tiempo fijo esto manifiesta que posee normas de la empresa donde no le permite al empleado obtener un nombramiento.

1.6. ¿Cuál es su función principal en el puesto?

Mi función principal es, aplicar nuevas estrategias planificar organizar dirigir y controlar y mejorar cada día con el objetivo que la empresa crezca cada vez más.

INTERPRETACIÓN.

Aplicar nuevas estrategias e ir mejorando cada día para el cumplimiento de los objetivos son unas las planificaciones adecuadas para que una empresa obtenga buenos resultados.

1.7. ¿Enumere las funciones que realiza en su puesto?

Las funciones que realizo dentro de mi puesto de trabajo como lo había mencionado anteriormente es, aplicar nuevas estrategias planificar organizar dirigir y controlar y mejorar cada día como también supervisar a los directivos de la empresa que dirijan a los empleados de la manera más justa y efectiva para obtener una empresa eficiente y eficaz.

INTERPRETACIÓN:

Para lograr una empresa eficiente u eficaz, se basan en constituir elementos básicos para cumplir con los objetivos propuestos en las organizaciones y su adecuada dosificación es condición fundamental para un liderazgo exitoso.

1.8. ¿Con que otros cargos se comunican para el cumplimiento de sus funciones?

Para el cumplimiento de las funciones mi comunicación más constante es con Jefe de Recursos, Jefe de Ventas y es supervisor, y habitual con todo el personal que labora en la empresa.

INTERPRETACIÓN:

La unión es la fuerza y para constituir una empresa la comunicación en el talento humano es el elemento fundamental es por ello que “Autoservicios Mercatone” los directivos y los empleados de la empresa se encuentran en constante comunicación para el cumplimiento de sus funciones.

2. Perfil del puesto

2.1. Qué nivel de instrucción posee.

Mi persona posee un nivel de educación superior con título profesional de Ingeniero Comercial el mismo que los conocimientos me permite la aplicación de nuevas estrategias y planificaciones para lograr un éxito empresarial, que es nuestra misión.

INTERPRETACIÓN:

Si lo que se pretende lograr es un modelo con un carácter más social, la educación y los conocimientos es una de las mejores herramientas para la distribución social, humana y financiera, los mismos que permite ir mejorando cada día y alcanzar un nivel empresarial.

2.2. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

ANÁLISIS:

Mis funciones en el cargo como gerente es de hace cuatro años.

INTERPRETACIÓN:

La experiencia es muy importante la misma que permite la adquisición de nuevos conocimientos y descifrarse de la mejor manera dentro del campo ocupacional.

2.3. -¿Señale que técnicas utiliza para el manejo del personal en la empresa?

Las técnicas que se utilizan en la empresa son el reclutamiento, selección, contratación, capacitación y motivación en el desempeño, y la utilizamos a la valoración de puestos de una manera empírica donde nos ha permitido analizar y comparar el contenido de los puestos con el fin de situarlos en orden, que es la base del sistema de remuneración.

INTERPRETACIÓN:

La aplicación de las técnicas de selección dentro de una empresa son muy importantes las mismas que nos permiten seguir una secuencia de la manera adecuada de integrar a un empleado dentro de la organización, y valorando su condición de trabajo, para su mejor desempeño, es decir que “Autoservicios Mercatone” no realiza valoración de puestos por lo que ha mencionado anteriormente su forma de hacerlo es empírica, y las valoraciones de puestos no existen métodos empíricos sin formar la realidad.

2.4. ¿Por qué medios de comunicación da a conocer que existe una vacante en la empresa?

Los medios que se utilizan en la empresa para dar a conocer una vacante son la radio y prensa y para ocupar puestos de los jefes se lo ha realizado mediante comunicación familiar, y a si seleccionar a las personas más idóneas y capaz de ocupar un puesto de trabajo mediante la recopilación de mucha carpetas y en caso de emergencia cuando las ventas se incrementan se anuncia por la radio que es un medio rápido para la recopilación de carpetas y seleccionar al personal.

INTERPRETACIÓN:

La tecnología hoy en día se ha convertido en un fenómeno competitivo el mismo que permite la información más rápida y efectiva la organización

debe elegir la forma más conveniente de dar a conocer sus requerimientos y sus necesidades de personal.

2.5.- ¿Qué instrumentos de selección realiza para el ingreso del nuevo personal en la empresa?

Los instrumentos que comúnmente se utiliza para seleccionar al personal son, Hojas de vida, Entrevista, Investigación de Antecedentes y Examen Médico, los mismos que se los realice dependiendo del puesto de trabajo que vayan a ocupar y dependiendo de sus antecedentes puestos de trabajo o recomendaciones que la carpeta obtiene.

INTERPRETACIÓN:

Los instrumentos de selección para una empresa son muy importantes los mismos que permiten conocer a la persona sus antecedentes históricos su salud y su manera de desenvolverse para ubicar al empleado dependiendo de su proesión en su lugar de trabajo.

2.6.- ¿Bajo qué tipos de contratos se encuentran los empleados laborando en la empresa?

Todos los empleado laboran bajo contrato a tiempo fijo que lo renovamos cada año y lo iniciamos cuando un empleado cumple tres meses de trabajo en la empresa, es decir la empresa posee normas que un empleado goza de todos los beneficios de ley y su contrato será firmado a los tres primeros

meses de que un empleado ingrese a la empresa por seguridad de la empresa y de empleado.

INTERPRETACIÓN:

La contratación al empleado se lo considera muy importante el mismo que permite la seguridad del empleado y de la empresa iniciando desde el primer día de trabajo.

2.7. ¿Al ser integrado el empleado en la empresa, dan a conocer las instalaciones de la empresa, presentan los directivos y los compañeros de trabajo? (Manual de bienvenida)

Si integramos al empleado en la empresa dándole a conocer las instalaciones los directivos y sus compañeros, como también sus horas de trabajo, el sueldo que percibe, reglas y normas entre otros que lo realizamos mediante forma verbal.

INTERPRETACIÓN:

Al integrar un empleado a la empresa se dice que el manual de bienvenida se lo considera como un elemento primordial el mismo que le permite al empleado conocer los fundamentos, normas y reglas que la empresa posee para lograr un buen desenvolvimiento del empleado.

2.8. ¿La empresa brinda capacitación a los empleados?

La empresa si les brinda capacitación a los empleados en ventas y atención al cliente y el adiestramiento que lo realiza mi persona, estos son los temas que la empresa ofrece dependiendo de los puestos de trabajo ya sea cada seis meses, a todo el personal, y a los vendedores se les da la capacitación más contante es decía cada tres meses, para que el empleado se desenvuelva de la mejor manera dentro de su lugar de trabajo.

INTERPRETACIÓN:

2.9. ¿Qué temas de capacitación les brinda a los empleados?

Los temas que brinda la empresa a los empleados en; en ventas, atención al Cliente y como lo mencionaba anteriormente el adiestramiento que lo realiza mi persona cada quince días y los otros temas de capacitación lo realiza los expertos en la materia.

INTERPRETACIÓN:

Dentro del campo ocupacional las empresas brindan a sus empleados capacitaciones acordes a sus cargos para que el empleado tenga mejores conocimientos de las actividades que va a realizar.

2.10. ¿La empresa Brinda algún tipo de motivación e incentivos a sus empleados? Indique cuales.

Si les ofrece la empresa motivación e incentivo a todas las personas que dan todo de si para que la empresa tenga éxito como son; bonos, canastas,

prestamos, el aumento de sueldo, dependiendo del tiempo de trabajo de cada empleado.

INTERPRETACIÓN:

El empleado motivado se encuentra comprometido en trabajar de la mejor manera el mismo que es muy importante para el desenvolvimiento del empleado.

3. ¿La empresa a realiza alguna valoración de puestos para jerarquizar y remunerar a sus empleados?

No realizamos ninguna valoración de puestos dentro de la empresa.

INTERPRETACIÓN:

La valoración de puestos se lo considera importante el mismo que permite a la empresa situarlos y remunerarlos de la forma más conveniente acorde a sus labores.

3.1. ¿Qué factores se toma en cuenta para la valoración de puestos?

Ninguno por el motivo que no realizamos valoración de puestos

INTERPRETACIÓN:

La responsabilidad, educación, experiencia, habilidades y condiciones de trabajo en un empleado no es lo suficiente para valorar los puestos de trabajo se debería aplicar con exactitud la valoración de puestos acorde a la empresa para estimar y remunerar al empleado.

6.1. DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

Diagnóstico de la empresa

La empresa “Autoservicio Mercatone” es una empresa dedicada a la venta y distribución de productos de primera necesidad, y mediante la información recopilada puedo decir que la mayor parte de los empleados que conforman la empresa pertenecen al departamento de ventas, y en menor número a recursos humanos, a supervisión, a contabilidad y a secretaria, esto se demuestra que el objetivo principal de la empresa está centrada en la venta y distribución bajo el cumplimiento de un objetivo que posee la empresa, como también se puede decir que los jefes inmediatos que posee la empresa son los jefes departamentales los mismos que están bajo la autoridad de todo el personal que labora, existen 12 cargos en la empresa incluyendo el gerente, las funciones que cumplen cada uno de ellos está acorde al puesto que ocupan, el sueldo que perciben la mayoría de empleados de la empresa está basado en el sueldo básico y un porcentaje menos está organizado de acuerdo al puesto que ocupan, también se manifiestan que todo el personal que labora en la empresa trabaja mediante contrato a tiempo fijo que hasta el momento no de ha realizado ningún tipo de nombramiento con el personal que actualmente laboran en la empresa, dentro de las funciones que realiza cada uno de ellos están acorde a su responsabilidad y a las funciones que debe realizar cada uno de ellos, para el cumplimiento de su tarea, en la mayoría, realizan la limpieza y el aseo al lugar que les pertenece, en efecto la empresa esta organizada en la unión de tareas que cada uno de ellos

realiza y así lograr el éxito empresarial, la comunicación es constante y veraz con sus jefes inmediatos para el cumplimiento de sus funciones, la mayor parte de los empleados que conforman la empresa tienen un nivel de educación superior en transcurso por la instancia que no supieron expresar su título profesional, mientras que en porcentajes menos poseen un nivel de educación secundaria, esto manifiesta que la mayoría de empleados poseen conocimientos superiores para el desempeño de cada uno de sus funciones, la mayor parte de los empleados, laboran menos de un año, y un menor número de empleados labora de 1 a 3 años y cuatro persona labora dentro del tiempo de 3 a 5 años, esto manifiesta que la experiencia es un elemento fundamental donde le permita a la personas atribuir con mejores conocimientos para el desempeño de la misma.

Si lo que se pretende es un desarrollo empresarial el dar a informar el requerimiento de una vacante es muy importante reconocer el medio más eficiente para recopilar a la persona más adecuada y deseosa de trabajar para ocupar un puesto de trabajo. En la empresa “Autoservicio Mercatone” la mayoría de ellos se informaron que existía una vacante en la empresa mediante la prensa, en menor número mediante la radio y comunicación familiar, por lo mencionado anteriormente se considera que los medios de comunicación que se informaron son los habituales que en la mayoría de las empresas suelen hacer, en la empresa supieron manifestar que si les ofrecen un manual de bienvenida, integrando y dando a conocer las instalaciones y los directivos y los compañeros de trabajo de la misma

manera indicándoles el sueldo a ganar y los horarios de trabajo el tiempo de vacaciones y las fechas, la mayor parte de los empleados se expresaron que los instrumentos aplicados para la selección es la Hoja de Vida, examen médico, y la entrevista, cada empresa posee políticas y normas que rigen el personal y dentro de ellas esta como seleccionar el personal y “Autoservicio Mercatone” aplica tres formas de seleccionar el personal para que labore en la empresa, dependiendo de los cargos que vayan a ocupar y de los antecedentes históricos que posee cada postulante.

Es de gran importancia que las personas que se desempeñan en un puesto de trabajo hacia un futuro progresista corporativo deben recibir capacitación para desempeñarse de la mejor manera y así colaborar al progreso empresarial, de acuerdo con la información obtenida, los vendedores son las personas que más constancia reciben capacitación, y un mayor número de empleados reciben capacitación cada seis meses, en consecuencia la capacitación es un elemento fundamental para el buen desarrollo laboral, el deseo de ocuparse y ser un buen empleado esto motiva que les interesa algún tema de capacitación de acuerdo a las funciones que se desempeñan, pero algunos de ellos requieren temas nuevos que les ayuden a instruirse para el mejor desempeño laboral.

Es importante establecer un plan de incentivos para al buen desempeño laboral de esta manera el empleado se encuentre motivado o incentivado y día a día se desenvuelva de la mejor manera; los mismos que se manifestaron que son incentivados por el aumento de ventas mediante

canastas, bonos, préstamos o días libres. Diseñándose en la valoración de puestos es importante la educación para desempeñarse de la mejor manera y dentro de la empresa la mayoría de los empleados tienen un nivel de educación superior en transcurso por la instancia que no supieron expresar su título profesional, y un porcentajes menos poseen título profesional dos de ellos poseen el título de contadores, tres de Ingenieros comerciales, dos en Ingenieros de banca y finanza, y dos personas nivel de educación primaria, esto representa que la mayoría de empleados poseen conocimientos especializados para desempeñarse de la mejor manera cada una de sus funciones que ocupan es su puesto de trabajo.

La experiencia profesional es de gran importancia donde le permite al empleado generar confianza y brindar cierta seguridad al momento de ser seleccionado, en la empresa “Autoservicio Mercatone” la mayor parte de los empleados laboran de seis meses a tres años, un menor número de empleados labora dentro de los seis meses y más de tres años, esto expresa que la experiencia es un elementó fundamental donde le permita a la personas atribuir con mejores conocimientos. Cada empleado alcanza un grado de iniciativa dentro de su trabajo, para ello se requiere de una iniciativa acorde al desempeño, y sus labores que surjan de la mejor manera y el empleado pueda demostrar sus destrezas y habilidades y comprometerse con sus labores diarias, esto nos dice que los empleados se encuentran en un grado excelente de iniciativa para involucrarse con el éxito empresarial.

El esfuerzo mental en las personas en forma moderada es muy importante el mismo que permite tener un grado de concentración de las cosa que va a realizar, en la mayoría de ellos requieren de una moderada concentración, en menores porcentajes en una atención mental y visual normal y en menor número de personas requieren de una intensa y contante concentración para desempeñarse en los puestos de trabajo que ocupan, esto manifiesta que el esfuerzo mental de cada persona en un necesidad imprescindible para el individuo para conservar una concentración en las labores o actividades a realizar.

El esfuerzo físico que cada empleado sitúa dependiendo de las labores que cumple, en la mayoría de ellos requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos o materiales más de 80 libras y en menor número, de un mínimo y mediano esfuerzo físico, en menores porcentajes en el manejo de productos de 30 a 80 libras dentro de su puesto de trabajo, esto manifiesta que en la empresa “Autoservicios Mercatone” en la mayoría de ellos requieren de un esfuerzo físico para el manejo de loa productos y para el cumplimiento de sus funciones y quienes requieren de un mediano esfuerzo físico son los jefes de la empresa contadora y secretaria los mismos que requieren un esfuerzo físico sino un esfuerzo mental.

La responsabilidad es un valor muy importante el mismo que le permite al ser humano realizar sus labores de una manera correcta y eficaz, cada empleado está situada dentro de sus tareas, esto manifiesta que los empleados deben responsabilizarse en el buen manejo y uso del equipo y

maquinaria que están bajo su cargo, la responsabilidad por el producto o dinero están de acuerdo a las funciones que realizan y los puestos de trabajo que ocupan, las que no son responsables de ningún productos o dinero que corresponde a la secretaria, los que se responsabilizan hasta un monto de trescientos dólares son los bodegueros ayudantes y pechadores es por algún daño de los productos o perdida de los mismos, de trescientos dólares hasta mil son la contadora es por depósitos o por obtener el dinero a cancelar al empleado, de mil a tres mil son las cajeras choferes y vendedores es por productos a la venta y dinero que ingresan de las ventas, y más de tres mil son los jefes departamentales y el supervisor es por el recibimiento de las ventas y negocios, esto manifiesta que los productos o dinero están bajo las responsabilidad de cada uno de ellos dependiendo a su lugar de trabajo.

La realización del trabajo comporta la aplicación de diversas capacidades y destrezas físicas y mentales donde le permite al persona comprometerse hacia un grado de responsabilidad ya sea en forma individual o del equipo, se dice que en la empresa “Autoservicio Mercatone” la mayoría que ellos se responsabilizan por el trabajo en forma individual y en menor número dirigen el trabajo de otras personas, esto ostenta que todo el personal de la empresa está dirigido por un jefe inmediato y la mayoría de ellos reciben órdenes de sus superiores y no de los compañeros de trabajo. Los empleados manifestaron que las condiciones de trabajo son normales, en el interior limpio y ordenado y un menor porcentaje de empleados camina

toda la jornada de trabajo y horarios variables, esto nos dice que las personas que tienen malas condiciones de trabajo son los bodegueros y los vendedores por la caminata diaria y los horarios variables que lo realizan para cumplir con sus funciones de trabajo. Los empleados manifestaron que los riesgos de mayor gravedad son para los bodegueros ayudantes pechadores Chofer y vendedor los mimos que implica lesiones leves o incapacidad temporal, esto manifiesta que los riesgos o lesiones no se producen continuamente por el motivo que el trabajo que la empresa ofrece no implica riesgos graves. El trabajo por ser rutinario en la mayoría se expone en tener un grado de estrés laboral, esto no permitiendo el buen desarrollo de las personas dentro de su lugar de trabajo. Es por ello que la empresa “Autoservicios Mercatone” mediante la información recopilada podemos decir que en la empresa no hay innovación de conocimientos por parte de los directivos los mismos que no aplican estrategias adecuadas y científicas para que la empresa tenga un desarrollo progresista y eficaz simplemente lo dicen pero no lo hacen.

6.1.2. Situación Actual de la Empresa

6.1.2.1. Reseña Histórica de la Empresa

Autoservicio Mercatone “empresa Lojana nació hace 10 años, el dos de Enero del 2001 luego de muchos sacrificios y contratiempos se cumplió con el deseo de emprender con una pequeña empresa de venta de productos de primera necesidad, unidos por el deseo de trabajar, y la

búsqueda de los más grandes ideales. En el año 2001 por el deseo de dos personas entusiastas (Esposos; Ana Armijos y Luis Arias) llenos de ilusión, esperanza y fe decidieron, unir sus esfuerzos para prestar sus servicios a los demás, mediante la venta de productos de primera necesidad, iniciaron con una tienda pequeña, como base en aquellos tiempos invirtieron mil dólares sin recordar exactamente, con el paso del tiempo la micro empresa ha ido creciendo ,y en el año 2003, 14 de diciembre se incrementó la pequeña tienda como un supermercado, de ventas la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Loja en las calles Ramón Pinto 09-21 entre Rocafuerte y Miguel Riofrio, en el año 2004 se empezó con un proyecto de remodelación y engrandecimiento y comercialización a las demás tiendas pequeñas lojanas y la compra de los productos directamente a los proveedores, para que así que con el pasar del tiempo ha ido progresando y el engrandecimiento de la empresa que en la actualidad cuenta con 23 trabajadores divididos en 12 puestos⁴

⁴ LUIS ARIAS; Libros de la Empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja

GRAFICO N°29



Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

6.1.2.2. NATURALEZA DE LA EMPRESA

“Autoservicio Mercatone” es una empresa lojana que ofrece sus servicios con la venta de productos de primera necesidad al por mayor y menor, de excelente calidad demostrando su responsabilidad en la venta de cada producto.

6.1.2.3. VALORES:

- ❖ Solidaridad.
- ❖ Honestidad
- ❖ Lealtad
- ❖ Equidad
- ❖ Transparencia

MISIÒN

“Promover el desarrollo emprendedor, con servicios de alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad, solidaridad, y buscando la sostenibilidad empresarial, con una visión humanística”

VISION

“Ser una empresa líder, que impulsa el mercado, y el desarrollo humano, con altos niveles de eficiencia, sólidos valores morales, servicios y productos competitivos, personal altamente capacitado, adecuada tecnología y participación activa en sus decisiones”

LEMA

“El Éxito Empresarial es la Calidad”

de los puestos y las labores que desempeñan, los mismos que se mantienen en contantes cambios.

GRAFICO N° 30

PERSONAL QUE LABORA EN A EMPRESA “ AUTOSERVICIO MERCATONE”			
1	▪ Gerente	1	4
	▪ Jefe del Recursos Humanos	1	
	▪ Jefe de Ventas	1	
	▪ Supervisor	1	
2	▪ Contadora	1	5
	▪ Secretaria	1	
	▪ Cajera	3	
3	▪ Chofer	2	14
	▪ Vendedor	4	
	▪ Bodeguero	2	
	▪ Ayudante	3	
	▪ Perchador	3	
TOTAL			23

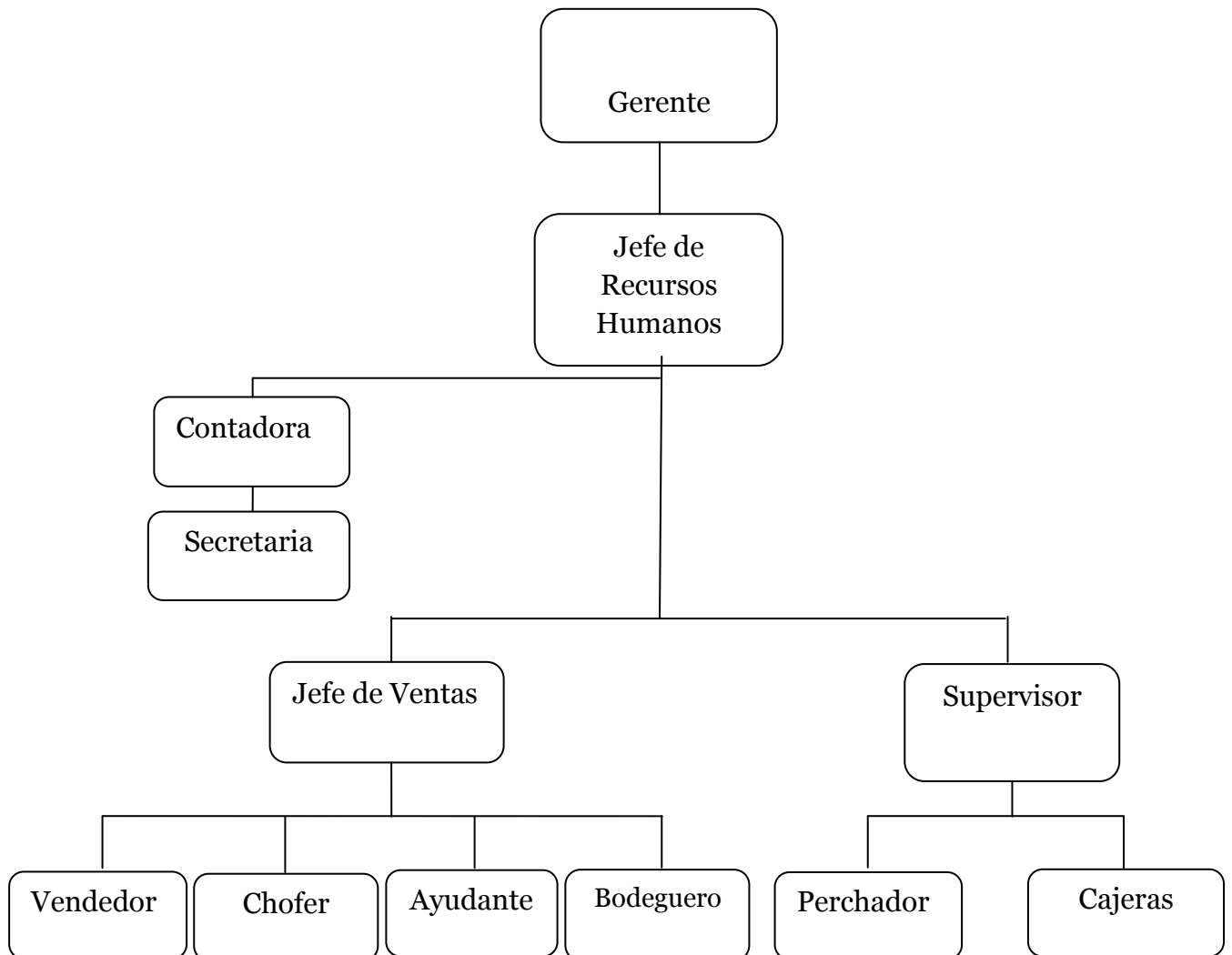
Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

RÓTULO



6.1.2.6. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA “AUTOSERVICIO MERCATONE” (Es el organigrama que actualmente está diseñado por la empresa)



Fuente: De la Empresa de “Autoservicio Mercatone” de la Ciudad de Loja
Elaboración: La Autora

6.2. PROPUESTA DIRIGIDA

A LA EMPRESA

6.2.1. Lineamientos para Determinar una adecuada organización del personal dentro de una empresa.

Una adecuada organización del talento humano en la empresa permite suministrar el personal adecuado en el momento justo. La empresa deben identificar las necesidades de personal ya sea a corto mediano y largo plazo, existen varios factores que influyen en el plan de necesidades de recursos humanos, el más significativo es el plan estratégico en determinar al recurso humano en el momento preciso y adecuado, ya que a través de él se fijan los objetivos y metas que tiene la empresa. La empresa depende fundamentalmente del desempeño de sus trabajadores. También necesitas saber en qué puesto ubicarlo, explicarle detalladamente sus funciones y saber qué puedes ofrecerle realistamente. El éxito de un negocio depende directamente de qué tan bien los empleados conocen y desempeñan sus funciones y su puesto. Por esto, es necesario saber con claridad qué funciones, tareas, deberes, responsabilidades etc.

6.2.2. Dirigida la propuesta

La presenta propuesta está dirigida a la empresa “Autoservicio Mercatone” mediante ideas claras y necesarias que le permitirá al mejoramiento de la misma demostrando un modelo de cada uno de los pasos de admisión de personal como son: el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación motivación y valoración de puestos del talento humano de la empresa, mediante ideas concisas he relajado esta propuesta optando por deducir un puesto de trabajo como es el jefe de recursos humanos el mismo que cumple las mismas funciones que el gerente y siendo una empresa pequeña no es necesario la obtención de este puesto de trabajo.

6.2.3. RECLUTAMIENTO

6.2.3.1. Reclutamiento; Es el medio de dar a informar el requerimiento de personal en la empresa ya sea en el espacio de una vacante o creación de algún puesto.

6.2.3.2. Modelos de Reclutamiento del Personal para la Empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la Ciudad de Loja



Requiere contratar:

Gerente

Requisitos:


- Título de Ingeniero Comercial
- Conocimiento de Microsoft Office.
- Buena relaciones personales
- Experiencia mínima de tres años.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Jefe de Ventas

Requisitos:


- Título Ing. en Marketing
- Conocimiento de Microsoft Office
- Cursos de Mercadeo
- Experiencia mínima de tres años en ventas.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Pago de todos los Beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Supervisor

Requisitos:


- Título de Ingeniero Comercial.
- Conocimiento de Microsoft Office
- Buena capacidad para dirigir en supervisión.
- Experiencia mínima de un dos en cargos similares
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo.

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley.

Las interesadas presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Contadora

Requisitos:


- Título Lic. Contabilidad y Auditoría
- Conocimientos del programa Visual Fax, Mónica.
- Buena presencia
- De 1-3 años de experiencia en cargos similares.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación
- Todos los beneficios de ley
-

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Secretaria

Requisitos:


- Título de Licenciada en Secretariado.
- Cursos de Microsoft Office
- Cursos en secretariado.
- Buena presencia
- Experiencia mínima un año similares.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Cajera

Requisitos:


- Egresada en Banca y Finanzas, Contabilidad o Adm. De Empresas
- Conocimiento de Microsoft Office.
- Buena presencia
- Experiencia mínima de un año.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación
- Todos los beneficios de ley
-

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23@hotmail.com

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Chofer

Requisitos:


- Título de Chofer Profesional
- Licencia profesional tipo C
- Experiencia mínima de tres años en chofer.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo.

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com.

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Vendedor

Requisitos:


- Egresado de la carrera de Administración de Empresas
- Conocimiento de Microsoft Office.
- Cursos de mercadeo
- Experiencia mínimo de un año.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com.

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Bodeguero

Requisitos:


- Título de bachiller y/o Estudios Superiores.
- Conocimiento en ventas.
- Experiencia mínima de 6 meses en cargos similares.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com.

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Ayudante

Requisitos:

- Título de Bachiller.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23_@hotmail.com.

Teléfonos: 2571690-2579167



Requiere contratar:

Perchador

Requisitos:

- Título de bachiller
- Buena relaciones personales
- Experiencia mínima de 6 meses en cargos similares.
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa


- Estabilidad laboral
- Capacitación permanente
- Todos los beneficios de ley

Los interesados presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 28 de octubre del 2011, en las oficinas de la empresa ubicadas en la avenida Ramón Pinto entre Roca fuerte y Miguel Riofrio, o al correo electrónico luisalvarado23@hotmail.com.

Teléfonos: 2571690-2579167

6.2.4.1. Selección.- Es un proceso de seleccionar a la persona más idónea y capaz para ocupar dicho puesto de trabajo mediante hojas de vida, entrevistas, encuestas, pruebas de test, investigación de antecedentes, y exámenes médicos con el objetivo de indicar a las personas

6.2.4.2. Modelo de selección por hoja de vida para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

PARA EL PUESTO DE: Contadora										
NOTA: La información que presento en este formulario es verídica porque estoy consciente de que cualquier dato falso que pudiere encontrarse, será motivo suficiente para anular este documento igualmente considero que su recepción no conlleve a ninguna obligación por parte de la institución.										
1. DATOS PERSONALES										
			Apellido: Celi Córdova Nombres: Margarita del Rocío Número Cédula Ciudadanía: 110209286-1 Libreta Militar N°: ----- Dirección Domicilio: Ibarra y Avenida Cuidaba Telf. 087227071 Fecha de Nacimiento: 25 de julio de 1962 Edad: 49 Estado Civil: Viuda Sexo: Femenino Nº de Cargas Familiares 1 hija							
2. INFORMACIÓN ACADÉMICA										
NIVEL		INSTITUCIÓN		LUGAR		AÑOS APROB.		TÍTULO		
PRIMARIA		Escuela “San Vicente”		San Pedro de la Vendita		6		Certificado		
SECUNDARIA		Unidad Educativa la Inmaculada		Loja		6		Bachiller		
SUPERIOR		Universidad Nacional de Loja		Loja		5		Lic. en Contabilidad y Auditoria		
OTROS										
CAPACIDAD ASEQUIBLE AL PUESTO QUE SOLICITA										
Nombre curso		INSTITUCIÓN		LUGAR		HORAS		Certificado Obtenido.		
Informática		Centro de Estudios Latinoamericano (CEL)		Loja		48 horas		Auxiliar Técnica en Computación		
ESTUDIOS ACTUALES										
ESTUDIA ACTUALMENTE SI () NO (X)										
TÍTULO DE ESTUDIO.....										
LUGAR..... EN QUÉ INSTITUCIÓN.....										
AÑO QUE CURSA.....HORARIO.....SECCIÓN.....										
IDIOMA QUE CONOCE										
IDIOMA		LEE			HABLA			ESCRIBE		
		MB.	B.	R.	MB.	B.	R.	MB.	B.	R.
Ingles			x			x			x	
3. INFORMACIÓN LABORAL										
INSTITUCIÓN		LUGAR		PUESTO		SUELDO		PERIODO		Nombre del Jefe Inmediato
Autoservicio								Desde Hasta		
Mercatone		Loja		Contadora		300.00		2008 2011		Jefe de Recursos Humanos
A continuación indique los nombres y datos adicionales de las personas con quienes mantienen amistad a las cuales se puede solicitar sugerencias de usted.										
Nombres completos			Domicilio			Teléfono		Actividades o empleo que desempeña		
Camilo José Alvarado Arias			Cuarto Centenario			2581031		Gerente		
Diga por qué se informó de nuestro llamamiento y por qué ha respondido? Por comunicación familiar										
IMPORTANTE: Con la oferta de servicios del aspirante presentar luego los títulos, certificados y demás documentos necesarios, originales y copias, luego de autenticar las copias se devolverá las originales al interesado.										
Fecha ,.....					Firma					

ENTREVISTA

6.2.4.3. Entrevista.- La Entrevista de Selección es un acto mediante el que el empleador trata de obtener la información que necesita mediante una serie de técnicas y preguntas, mientras el entrevistado trata de transmitir todas aquellas características personales que le convierten en un candidato idóneo para el puesto, con el fin de persuadir al entrevistador.

6.2.4.4. Modelo de perfil de la entrevista para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

IDENTIFICACIÓN	
Nombre y Apellidos Completos: Celi Córdova Margarita del Roció	Sexo: Femenino
Dirección: Ibarra y Avenida Cuxibaba	Edad: 49 años
Teléfono: 087227071	Email: celirocio85@hotmail.com
Lugar y Fecha de Nacimiento: Loja 25 de julio 1962	
De que Religión es: Católica	
Estado Civil: Viuda	
Numero de cargas familiares: 1	

PREGUNTAS ESPECIFICAS

¿Cómo la describes a su personalidad?

¿Cuál es su experiencia profesional?

¿Por qué medios se enteró de la existencia de este puesto de trabajo?

¿Por qué desea trabajar en la empresa?

¿Cuánto desearía ganar en nuestra empresa?

¿Estaría usted dispuesto a trabajar horas extras?

¿Estaría usted dispuesto a trabajar bajo presión?

¿Consigue amistades con facilidades?

¿Cree Ud. que la empresa le brinda una oportunidad en su vida profesional?

¿Cree Ud. que los planes de capacitación son muy importantes en la empresa?

¿Cómo se determinan las necesidades de capacitación del personal?

¿Cuál es su visión a futuro?

¿Para qué sirve la valuación y valoración de puestos?

¿Cómo se considera Ud. como empleado?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

6.2.4.5. Modelo de hoja de calificaciones de entrevista para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

ASPECTOS	CALIFICACIONES			
	0	5	10	15
PUNTUALIDAD	Nunca llega	Impuntual	Llega Puntual	Llega antes de la hora Indicada
RESPONSABILIDAD	No cumple	Falta siempre	Nunca falta	Es responsable
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Agotado e inclinado	Buena condición óptica	Eficiente y Eficaz	Excelentes Condiciones de Trabajo
PRESENTACIÓN	Despreocupa do desaseado	Transparen te y buena apariencia	Muy cuidadoso de su aspecto	Perfecto en vestido y aseo
HABILIDAD PARA EXPRESARSE	No se da a entender	Habla con dificultad	Se expresa bien	Muy buen vocablo
CONFIANZA EN SI MISMO	Dudoso inseguro	Poco firme en su decisión	Firmeza y decisión	Muy seguro en si mismo
EDUCACIÓN MOSTRADA	Inculto o grosero	Modales mediocres	Buenos modales	Culto o refinado en sus modales
PERSONALIDAD	Tímido y Desagradable	No Impresiona	Es Atrayente	Agradable y Gracioso
TOTAL	0	40	80	120

6.2.4.6. Modelo de pruebas de test de personalidad para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

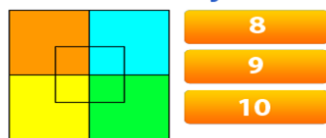
TEST DE PERSONALIDAD		V	F
1	¿En general, se encuentra cómodo rodeado de gente?	x	
2	¿Alguna vez habla mal de terceras personas cuando éstas no están presentes?		x
3	¿Piensa que los demás le critican?		x
4	¿Generalmente, se siente feliz?	x	
5	¿Si alguien le pide que haga algo que no desea, lo hace igualmente para complacerle o para evitar una discusión?	x	
6	¿Ante un hecho importante (examen, entrevista de trabajo, etc.), se pone muy nervioso/a y le duele el estómago?		x
7	¿En ocasiones deja para mañana lo que puede hacer hoy?		x
8	¿Le disgusta que las cosas estén desordenadas a su alrededor?		x
9	¿Suele estar callado cuando se encuentra entre personas poco conocidas?	x	
10	¿Se considera nervioso/a?	x	
11	¿Cree que las personas que le rodean suelen aprovecharse de su buena fe?		x
12	¿Tiene cambios de humor más o menos repentinos?		x
13	¿Cuándo tiene que hacer un viaje, le gusta ser previsor y no dejar nada para el último momento?	x	
14	¿Es una persona activa y emprendedora?	x	
15	¿Se cree una persona con éxito en la vida?	x	
16	¿A veces le han dado ganas de no ir a trabajar?	x	
17	¿Cree que los demás nunca dan importancia a las cosas que hace?		x
18	¿Le preocupa mucho lo que los demás puedan pensar de usted?		x
19	¿A menudo se siente preocupado/a?	x	
20	¿Alguna vez no ha cumplido su palabra?		x
21	¿Le gusta hacer amigos?	x	
22	¿Cree, en general, que es capaz de hacer las cosas que se propone?	x	
23	¿Alguna vez ha evitado saludar a alguien (cambiando de acera, haciendo ver que no le ha visto)?		x
24	¿Le disgusta estar solo?		x
25	¿Es puntual, y le disgusta que los demás no lo sean?		x
26	¿Cree que la vida es justa con usted?	x	
27	¿Cuándo está deprimido, le gusta la compañía de alguien para que lo anime?		x
28	¿Le gustan los trabajos en los que tenga que tratar con mucha gente?	x	
29	¿Tiene el mismo comportamiento en su casa y fuera de ella?		x
30	¿Ha sentido envidia alguna vez?		x
31	¿Cuándo va por la calle, se siente observado/a?		x
32	¿Le gusta que la vida se centre en normas fijas?	x	
33	¿Suele ser el que da el primer paso para relacionarse con gente?	x	
34	¿Suele tener dudas sobre las decisiones que toma?	x	
35	¿A veces pierde la concentración en el trabajo?		x
36	¿Encuentra fácilmente las palabras para expresar sus emociones y sentimientos?	x	
37	¿Es caprichoso/a?		x
38	¿Prefiere trabajar solo/a?		x
39	¿Cuida mucho su apariencia externa?		x
40	¿Se preocupa bastante de su salud?	x	

41	¿De pequeño era siempre obediente?	x	
42	¿Cree que los demás tienen más suerte que usted?	x	
43	¿A veces dice cosas de las que luego se arrepiente?	x	
44	¿Rara vez vuelve a intentar hacer algo en lo que ha fracasado?		x
45	¿Le asusta el porvenir?		x

INTERPRETACIÓN: El test de personalidad se lo realizara al personal que vaya a elaborar en la empresa el mismo servirá para hacer una valoración de la persona sobre la forma que tiene habitualmente de comportarse, los sentimientos que posee frente a determinadas circunstancias, sus principales actitudes, intereses.

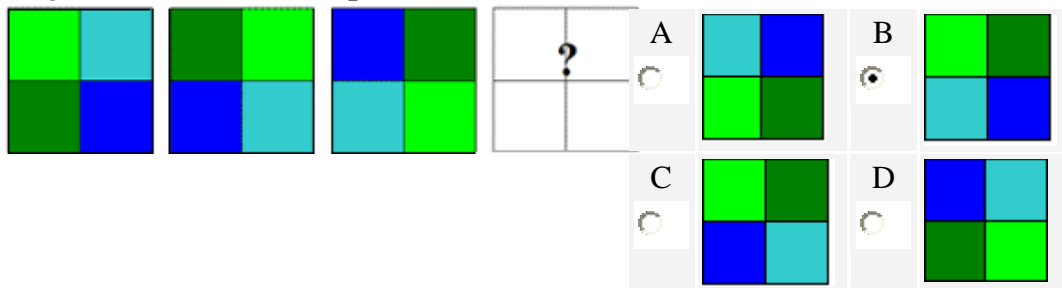
6.2.4.7. Modelo de test de inteligencia para la empresa "Autoservicio Mercatone" de la ciudad de Loja

1. Cuantos cuadros hay en la siguiente figura geométrica

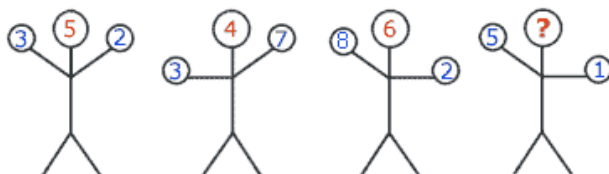


Solución:

2. ¿Qué recuadrado completa esta serie?



3. ¿Qué número falta en la última figura?



Solución:

4. Marca la figura correcta que falta para rellenar el hueco

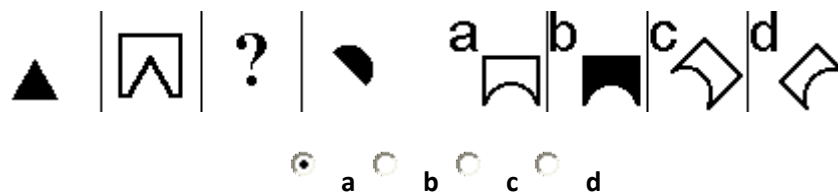
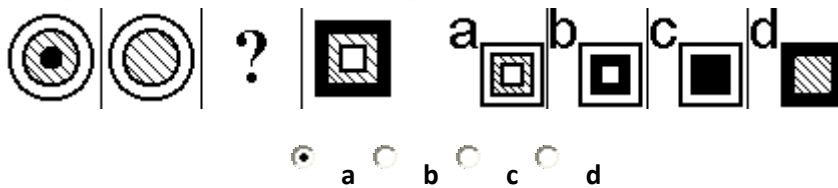


Solución:

5. MANO es a Guante como CABEZA es a:

A	<input checked="" type="radio"/>	Pelo
B	<input type="radio"/>	Sombrero

6. Elige la opción de la derecha que te parezca más apropiada para completar la serie de la izquierda.



7. ¿Comida es a hambre como bebida es a?

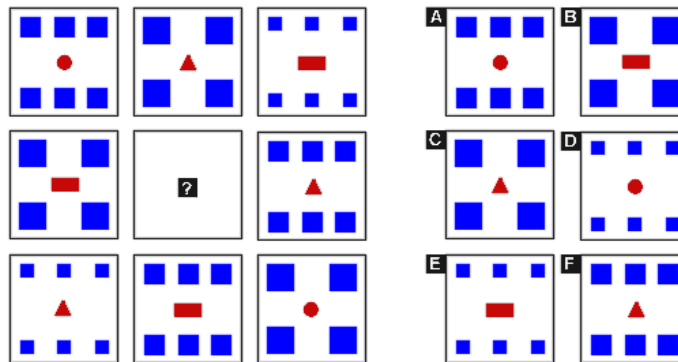
- sed líquido refresco calor saciar

8. ¿Techo es a arriba cómo?_ ¿Es a abajo?

- zapato paredes parquet suelo cimiento

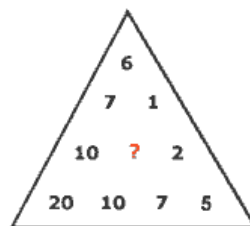
s

9. ¿Qué figura de la derecha encaja en el cuadrado que está libre en la izquierda?



























Solución:

10. ¿Qué número falta en el centro de la pirámide?



Solución:

6.2.4.8. Modelo de test de conocimiento para la empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja

GERENTE		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
USTED CREE QUE PARA EL DESARROLLO DE LA EMPRESA DEBE EXISTIR	 Planificación	(x)
	 Organización	(x)
	 Dirección	(x)
	 Control	(x)
	 Fijación de Objetivos	()
	 Mejorar cada día	()
	 Aplicación de nuevas estrategias	(x)
COMO CONSIDERA USTED LA TOMA DE DECISIONES	 Capacidad para tener la ultima decisión	(x)
	 Capacidad para decidir hechos y variantes posibles	(x)
	 Buscar solo una idea para tomar decisiones.	()
SEGÚN SU CRITERIO QUE ES EL DON DE MANDO	 Autoridad.	()
	 Capacidad para orientar y dar ordenamiento	(x)
	 Capacidad para ser jefe ante los demás	()
PARA USTED LIDERAZGO ES	 Capacidad para dirigir un grupo de personajes	()
	 Dirigir y solucionar problemas y lograr resultados positivos	(x)
LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO COMPRENDE	 Capacidad de enfrentar situaciones difíciles e intereses.	(x)
	 Buscar soluciones.	(x)
	 Hacer entender que el superior tiene la última palabra	()
COMO CONSIDERA USTED EL TRABAJO EN EQUIPO	 Capacidad de lograr buenas relaciones.	()
	 Unión de todos los empleados con un solo objetivo.	(x)
	 Dirigir un equipo de trabajo.	()
	 Solucionar problema, lograr resultados.	()
UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN COMPRENDE	 Dialogo interno	(x)
	 Buena relaciones humanas.	()
	 Transmitir y recibir información a través de un dialogo constructivo	(x)

JEFE DE VENTAS		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
EL ÉXITO TOTAL DE LAS VENTAS ES:	<input checked="" type="checkbox"/> Vender más <input checked="" type="checkbox"/> Ofrecer excelente producto <input checked="" type="checkbox"/> El éxito empresarial <input checked="" type="checkbox"/> Fijación de Objetivos <input checked="" type="checkbox"/> Administración de las ventas	() (x) () (x) (x)
QUE ES PARA USTED EL SIGNIFICADO DE LAS DE LAS CUATRO (P) PRODUCTO. PRECIO. PLAZA Y PROMOCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> Calidad del producto <input checked="" type="checkbox"/> Precio accesible, y adaptable <input checked="" type="checkbox"/> Posesión en el mercado <input checked="" type="checkbox"/> Excelente publicidad en el producto <input checked="" type="checkbox"/> Pronosticar las ventas <input checked="" type="checkbox"/> Saber lo que se vende a futuro	(x) (x) (x) (x) () ()
CUALES SON LOS OBJETIVOS MAS IMPORTANTES EN LAS VENTAS	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento del volumen de ventas <input checked="" type="checkbox"/> Buscar la imagen de la empresa <input checked="" type="checkbox"/> Incrementar o mejorar el servicio postventa <input checked="" type="checkbox"/> Fijación y cumplimiento de las metas	() (x) (x) (x)
QUE ES LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	<input checked="" type="checkbox"/> Recopilación de de datos <input checked="" type="checkbox"/> Análisis de información <input checked="" type="checkbox"/> Investigación clientes, competidores y el mercado	(x) () (x)
LOS PASOS PARA EL DESARROLLO DE UNA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS SON	<input checked="" type="checkbox"/> Definir el problema a investigar <input checked="" type="checkbox"/> Seleccionar y establecer el diseño de la investigación <input checked="" type="checkbox"/> Recolección de datos y análisis <input checked="" type="checkbox"/> Formular hallazgos <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento y control de marketing <input checked="" type="checkbox"/> Investigar el precio	(x) (x) (x) () (x) ()
QUE SON LAS CAMPAÑAS PUBLICITARIAS	<input checked="" type="checkbox"/> Plan de anuncios <input checked="" type="checkbox"/> La Imagen ideal del producto. <input checked="" type="checkbox"/> Posicionamiento deseado. <input checked="" type="checkbox"/> Enunciado. <input checked="" type="checkbox"/> Dar a conocer el producto. <input checked="" type="checkbox"/> Publicación de algo diferente e importante.	(x) (x) () () (x) (x)

SUPERVISOR		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
EN QUE CONSISTE EL CONTROL PREVIO	<input checked="" type="checkbox"/> Planificar y coordinar el proceso de control <input checked="" type="checkbox"/> Verifica y comprueba los análisis y revisiones diarias <input checked="" type="checkbox"/> Remite al Control Interno <input checked="" type="checkbox"/> Coordina el trabajo de los analistas a su cargo	(x) () (x) (x)
EN QUE CONSISTE EL CONTROL CONCURRENTES	<input checked="" type="checkbox"/> Control de las actividad que está en marcha <input checked="" type="checkbox"/> Implica el regular de tareas en curso <input checked="" type="checkbox"/> Control del hoy es decir del presente	(x) () (x)
EN QUE CONSISTE EL CONTROL POSTERIOR	<input checked="" type="checkbox"/> Elabora los programas de trabajo. <input checked="" type="checkbox"/> Elabora planes de trabajo a posterior. <input checked="" type="checkbox"/> Planifica y coordina actividades nuevas. <input checked="" type="checkbox"/> Reglamentos y normas técnicas que regulan las actividades de control posterior.	(x) (x) (x) (x)
LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO COMPRENDE	<input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de enfrentar situaciones difíciles. <input checked="" type="checkbox"/> Buscar soluciones. <input checked="" type="checkbox"/> Crear un ambiente de trabajo	() (x) (x)
UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN PERCIBE	<input checked="" type="checkbox"/> Dialogo sumiso <input checked="" type="checkbox"/> Buena relaciones humanas. <input checked="" type="checkbox"/> Transmitir y recibir información a través de un dialogo contante	() (x) (x)

CONTADORA		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
QUE ES LA CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Es la Ciencia social que estudia, el patrimonio de las empresas <input checked="" type="checkbox"/> Clasifica cuentas <input checked="" type="checkbox"/> Registros y formularios de contabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Realiza normas y procedimientos contables <input checked="" type="checkbox"/> Realiza estados financieros y Reportes 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p>
FUNCIONES BÁSICAS DE LA CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ordenar y archivar la documentación que respalda las operaciones contables <input checked="" type="checkbox"/> Clasificar la información, para determinar los: activos, pasivos y patrimonio, en ingresos o en egresos. <input checked="" type="checkbox"/> Registrar las operaciones contables en los libros autorizados <input checked="" type="checkbox"/> Informar sobre los resultados obtenidos en las transacciones 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p>
LAS PARTES FUNDAMENTALES DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD SON:	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de cuentas <input checked="" type="checkbox"/> Registros y formularios de contabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Normas y procedimientos <input checked="" type="checkbox"/> Estados y Reportes 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p>
EL PROCESO CONTABLE GRAFICAMENTE ES:	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Libro inventario <input checked="" type="checkbox"/> Libro diario <input checked="" type="checkbox"/> Libro mayor <input checked="" type="checkbox"/> Libro balance <input checked="" type="checkbox"/> Estados financieros <input checked="" type="checkbox"/> Análisis financieros <input checked="" type="checkbox"/> Toma de decisiones <input checked="" type="checkbox"/> Otros 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p> <p>()</p>
CLASIFICACIÓN DE LOS ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Activos fijos <input checked="" type="checkbox"/> Activos diferidos <input checked="" type="checkbox"/> Activos circulante 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>

SECRETARIA		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UNA SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Recepción de documentos. <input checked="" type="checkbox"/> Atender llamadas telefónicas. <input checked="" type="checkbox"/> Atender visitas. <input checked="" type="checkbox"/> Archivo de documentos <input checked="" type="checkbox"/> Cálculos elementales 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p> <p>()</p>
EL OBJETIVO FUNDAMENTAL DE LA SECRETARÍA ES:	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación <input checked="" type="checkbox"/> Coordinación <input checked="" type="checkbox"/> Planeación <input checked="" type="checkbox"/> Organización 	<p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>
QUE SON LOS ARCHIVOS	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Colección de información datos relacionados entre sí, localizada o almacenada como una unidad en alguna parte de la computadora. <input checked="" type="checkbox"/> Los archivos son el conjunto organizado de informaciones del mismo tipo, que pueden utilizarse en un mismo tratamiento 	<p>()</p> <p>(x)</p>
QUÉ DEBE HACER TODA SECRETARIA	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vigilar la elaboración y expedición de las convocatorias. <input checked="" type="checkbox"/> Verificar el contenido de las órdenes del día y los listados de los asuntos <input checked="" type="checkbox"/> Remitir a cada integrante del comité la carpeta correspondiente en tiempo y forma. <input checked="" type="checkbox"/> Deberá vigilar que los acuerdos del comité se asienten correctamente <input checked="" type="checkbox"/> Levantar el acta de cada una de las sesiones. <input checked="" type="checkbox"/> Circular para su firma los acuerdos emitidos por los miembros del Comité durante las sesiones 	<p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>

CAJERA		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UNA CAJERA	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Preparación <input checked="" type="checkbox"/> Calidad <input checked="" type="checkbox"/> Autoestima <input checked="" type="checkbox"/> Excelente desarrollo mental <input checked="" type="checkbox"/> Excelente calidad de trabajo 	<p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>
EN QUE CONSISTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cortesía <input checked="" type="checkbox"/> Atención rápida <input checked="" type="checkbox"/> Confiabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Atención personal <input checked="" type="checkbox"/> Personal bien informado <input checked="" type="checkbox"/> Cordialidad 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>
QUIEN ES EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Es la persona más importante de nuestro negocio. <input checked="" type="checkbox"/> Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo. <input checked="" type="checkbox"/> Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar. 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p>
EL TRATO CON EL CLIENTE DEBE SER	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Amable <input checked="" type="checkbox"/> Carismático <input checked="" type="checkbox"/> Eficaz <input checked="" type="checkbox"/> Solidario <input checked="" type="checkbox"/> Afectivo 	<p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p>
QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación constante <input checked="" type="checkbox"/> Vínculos amistosos. <input checked="" type="checkbox"/> Saber transmitir y recibir información <input checked="" type="checkbox"/> Organización dentro de la organización. <input checked="" type="checkbox"/> Comportamiento eficiente. 	<p>(x)</p> <p>()</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p>
QUE ES EL ARQUEO DE CAJA	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Análisis de las transacciones del efectivo <input checked="" type="checkbox"/> Comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo <input checked="" type="checkbox"/> Cuadre de caja <input checked="" type="checkbox"/> Control interno en lo referente a la Caja <input checked="" type="checkbox"/> Comprobación de egresos y el efectivo <input checked="" type="checkbox"/> Control de las ventas. 	<p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>(x)</p> <p>()</p>

CHOFER		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
EL ÉXITO DE UN CHOFER DEPENDE DE:	<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input type="checkbox"/> Identidad <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso <input checked="" type="checkbox"/> Solidaridad	(x) () (x) (x)
PRINCIPALES OBJETIVOS DE LA LEY DE TRANSITO	<input checked="" type="checkbox"/> Organizar <input checked="" type="checkbox"/> Planificar <input checked="" type="checkbox"/> Reglamentar y <input checked="" type="checkbox"/> Control del transporte terrestre	() () (x) (x)
CON QUE TIPOS DE LICENCIAS PUEDO REALIZAR ACTIVIDADES DE TRANSPORTE PUBLICO CON FINES DE LUCRO	<input checked="" type="checkbox"/> Licencia profesional tipo C <input checked="" type="checkbox"/> Licencia profesional tipo D <input checked="" type="checkbox"/> Licencia profesional tipo E <input checked="" type="checkbox"/> Licencia profesional tipo G	(x) () () ()
REGLAS MAS IMPORTANTES DE TRANCITO	<input checked="" type="checkbox"/> Mantener la calma. <input checked="" type="checkbox"/> Detenerse y cruzar. <input checked="" type="checkbox"/> Preferencia para discapacitados. <input checked="" type="checkbox"/> Buena visualidad. <input checked="" type="checkbox"/> Observar antes de partir.	() (x) (x) (x) (x)
CUALES SON LAS SEÑALES DE TRANCITO MAS IMPORTANTE PARA EL CHOFER	<input checked="" type="checkbox"/> Semáforo <input checked="" type="checkbox"/> Estacionarse <input checked="" type="checkbox"/> Preventivas <input checked="" type="checkbox"/> Pere <input checked="" type="checkbox"/> Reglamentos <input checked="" type="checkbox"/> Señales	(x) () (x) () (x) (x)

VENDEDOR		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
QUE ES VENTA	<input checked="" type="checkbox"/> Acceso al mercado <input type="checkbox"/> Transferir un producto <input checked="" type="checkbox"/> Publicar un producto <input checked="" type="checkbox"/> Cambio de un utilidad por capital	(x) () (x) (x)
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UN VENDEDOR EXCELENTE	<input checked="" type="checkbox"/> Conocer a la perfección el producto <input checked="" type="checkbox"/> Entiende quiénes son tus clientes <input type="checkbox"/> Verbaliza tus ventajas competitivas <input checked="" type="checkbox"/> Practica con los errores <input checked="" type="checkbox"/> Atraer clientes <input checked="" type="checkbox"/> Cumplir el objetivo de pos-venta	(x) (x) () (x) (x) (x)
CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN VENDEDOR	<input checked="" type="checkbox"/> Fuerte y saludable autoestima <input checked="" type="checkbox"/> Positivos y optimistas <input type="checkbox"/> Buena Presencia y Formas <input type="checkbox"/> Se comportan como profesionales <input checked="" type="checkbox"/> Conocen su producto <input checked="" type="checkbox"/> Constantemente mejoran su técnica <input checked="" type="checkbox"/> Orientados en los resultados <input type="checkbox"/> Ambiciosos <input checked="" type="checkbox"/> Excelentes comunicadores <input type="checkbox"/> Proactivos <input checked="" type="checkbox"/> Capacidad de trabajo en equipo <input checked="" type="checkbox"/> Empatía <input checked="" type="checkbox"/> Resolutivos	(x) (x) () () (x) (x) () () (x) (x) (x)
EN QUE CONSISTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfacer un cliente por un buen producto <input checked="" type="checkbox"/> Amabilidad y cordialidad <input checked="" type="checkbox"/> Explicación del producto ofrecido	(x) (x) (x)
NORMAS PARA ATENDER AL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Amabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Cortesía <input checked="" type="checkbox"/> Distinción <input type="checkbox"/> Ilustración <input checked="" type="checkbox"/> Educación	(x) (x) (x) (x) () (x)

BODEGUERO		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UN BODEGUERO	<input checked="" type="checkbox"/> Organizar <input checked="" type="checkbox"/> Clasificar <input checked="" type="checkbox"/> Ordenar <input checked="" type="checkbox"/> Verificar	(x) (x) (x) ()
COMO SE CLASIFICAN LOS PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/> Bienes duraderos <input checked="" type="checkbox"/> Bienes no duraderos <input checked="" type="checkbox"/> Bienes de consumo <input checked="" type="checkbox"/> Bienes de uso común <input checked="" type="checkbox"/> Bienes de comparación <input checked="" type="checkbox"/> Bienes de especialidad <input checked="" type="checkbox"/> Bienes no buscados <input checked="" type="checkbox"/> Bienes industriales	(x) (x) (x) (x) () (x) () (x)
INPORTANCIA DE LA CADUCIDAD DE LOS PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/> Producto afectado <input checked="" type="checkbox"/> Perdida de clientela <input checked="" type="checkbox"/> Vida útil de un producto <input checked="" type="checkbox"/> Duración de consumo de un producto <input checked="" type="checkbox"/> Utilidad desaprovechada	() (x) (x) (x) (x)
IMPORTANCIA DE EL ORDENAMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación <input checked="" type="checkbox"/> Aseo del producto <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza del Local <input checked="" type="checkbox"/> Verificación del logotipo y de la Fecha de caducidad	(x) (x) (x) (x) (x)

AYUDANTE		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UN AYUDANTE	<input checked="" type="checkbox"/> Colaborador <input checked="" type="checkbox"/> Control <input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Identidad	(x) (x) (x) (x)
NORMAS DE SEGURIDAD	<input checked="" type="checkbox"/> Facilitan la comprensión y ejecución de las tareas de seguridad de forma clara y precisa <input checked="" type="checkbox"/> Permiten la dirección eficaz <input checked="" type="checkbox"/> Facilitan la rápida formación y concientización del personal <input checked="" type="checkbox"/> Permiten un manejo excelente de las instalaciones y equipos <input checked="" type="checkbox"/> Aumentan el sentido de seguridad en el usuario	(x) (x) (x) () ()
IMPORTANCIA DE LOS PRIMEROS AUXILIOS	<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Salvar Vidas <input checked="" type="checkbox"/> Manejo de botiquín indispensable <input checked="" type="checkbox"/> Precaución	(x) (x) (x) (x)

PERCHADOR		
PREGUNTAS	OPCIONES	RESPUESTA
CUALES SON LAS FUNCIONES PRINCIPALES DE UN PERCHADOR	<input checked="" type="checkbox"/> Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Organización <input checked="" type="checkbox"/> Control <input checked="" type="checkbox"/> Ordenar <input checked="" type="checkbox"/> Clasificar	(x) (x) () (x) (x)
QUE SON LAS RELACIONES HUMANAS	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación constante <input checked="" type="checkbox"/> Vínculos amistosos. <input checked="" type="checkbox"/> Saber transmitir y recibir información <input checked="" type="checkbox"/> Organización dentro de la comunidad <input checked="" type="checkbox"/> Comportamiento eficiente	(x) (x) (x) () (x)
EN QUE CONSISTE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfacer un cliente con un buen producto <input checked="" type="checkbox"/> Amabilidad y cordialidad <input checked="" type="checkbox"/> Explicación del producto ofrecido	(x) (x) ()
LUGAR LIMPIO Y ORDENADO	<input checked="" type="checkbox"/> Aseo <input checked="" type="checkbox"/> Limpieza <input checked="" type="checkbox"/> Orden <input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de los productos caducados <input checked="" type="checkbox"/> Mantener las perchas llenas de productos	(x) (x) (x) () (x)

6.2.4.9. MODELO DE INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES

		
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PERSONALES		
POLOCIA NACIONAL DE ECUADOR		
DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA JUDICIAL		
****VALIDO POR 90 DÍAS****		Especie Valorada USD\$5.00
Registra Antecedentes		
APELLIDOS: Celi Córdova		
NOMBRES: Margarita del Rocío		
DEPENDENCIA: Cedula de Identidad		
C.I: 1102092861		
FECHA DE NACIMIENTO: 25 de julio de 1962		
Nº DE PASAPORTE: 0000000000000000		
CLASIFICACIÓN DACTILOSCÓPICA:	Fecha de Expedición	Fecha que se Caducidad
	..25...de.....Octubre.....2011...	30 de Diciembre del 2012
REVISADO		
Revidada por la Policía Judicial Nº 23		
.....	
MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS		SECRETARIO DE TESORERÍA DE LA NACIÓN



CRUZ ROJA DE LOJA
FORMULARIO UNICO PARA CERTIFICADO MEDICO

Fecha: 25 de Octubre del 2011
Docto: Raúl Cueva

C E R T I F I C A:

Que luego de realizados los exámenes clínicos y de laboratorio del Sr (a) **Celi Córdova Margarita del Rocío** se comprueba que se encuentra en buen estado de salud. No adoleciendo de enfermedades infecciosas -contagiosas alguna. Lo certifico para los fines utilizar.

Dr. Raúl Cueva

MÉDICO DE LA CRUZ ROJA DE LOJA

6.2.5. CONTRATACIÓN

Contrato.- Un contrato es el acuerdo entre el empresario y el trabajador o el empleado y el empleador en el que se detallan las condiciones en las que un trabajador se compromete a realizar un determinado trabajo por cuenta del empresario y bajo su dirección, a cambio de una retribución o sueldo.

6.2.5.1. Modelo de contrato de trabajo para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

CONTRATO DE TRABAJO

En Loja, a los 17 días del mes de Octubre del año 2011 , comparecen por una parte el señor (ra) Celi Córdova Margarita del Roció , que de hoy en adelante y por mayor facilidad empleado: y por otro el señor (a) Camilo José Alvarado Arias, en su calidad de gerente de la empresa “Autoservicio Mercatone”, dedicado a la venta de productos de primera necesidad, que en adelante se llamara patrono o empleador los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, domiciliados en la ciudad de Loja y capaces para contratar y ser contratado quienes libres y voluntariamente convienen en celebrar un contrato de trabajo con sujeción y las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERO: ANTECEDENTES.- El empleador para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de una contadora, revisado sus antecedentes del Señor(a) Celi Córdova Margarita del Roció, la misma que declara mediante la documentación presentada tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo de contadora por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo que se expresara en los siguientes clausulas, el empleado y el empleador proceden a celebrar el siguiente contrato de trabajo.

SEGUNDO: OBJETIVO.- 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 desempeñara de conformidad con la ley, las disposiciones generales, las ordenes y instrucciones que imparta el empleador dedicando

su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales han sido contratado. Mantener el grado de eficiencia necesario para el desempeño de sus labores guardar reserva en los asuntos que por naturaleza tuviere esta calidad y que con ocasión de su trabajo fuera de su conocimiento manejo adecuado de documentos, viene y valores del empleador y de lo que se encuentre bajo su responsabilidad.

TERCERA: JORNADAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS.- El trabajador (a) se obliga y acepta por su parte a laborar las horas laborables de trabajo, en conformidad con la ley, en las horas establecidas por el empleador de acuerdo a sus necesidades y actividades. A si mismo las partes podrán convenir, que el empleado laborara horas extras cuando las circunstancias lo ameriten las mismas que serán reconocidas por parte del empleador lo mismo que se encontrara bajo su responsabilidad.

CUARTA: REMUNERACIÓN.- El empleador (ra) pagara al trabajador (ra) por la prestación de sus servicios la remuneración convenida de mutuo acuerdo en la suma de \$300.00 dólares americanos (**trescientos dólares americanos**).

a) Sueldo de \$300.00;

b) Pago en efectivo

c) Las remuneraciones se pagarán por períodos mensuales, el último día hábil de cada mes.

El empleador (ra) reconocerá también al empleado (a) las obligaciones sociales y los demás beneficios de ley establecidos en la legislación Ecuatoriana

QUINTA: DE LA DURACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO.- La jornada de trabajo tendrá una duración de 50 horas semanales. Su distribución se efectuará de la siguiente forma: turnos rotativos con sus respectivos días libres. La distribución de la jornada podrá incluir hasta tres domingos en el mes, los cuales deben compensarse con otro día; los demás festivos pueden compensarse con otro día o ser pagados como jornada extraordinaria.

El empleador, en uso de sus atribuciones legales, podrá disponer la extensión de la jornada hasta en dos horas diarias durante la semana que preceda a Navidad, Fin de año y otras festividades. En este caso no podrá pactarse horas extraordinarias.

SEXTA: DURACIÓN DEL CONTRATO.- El presente contrato tendrá una duración de un año a partir de la fecha de celebración. El hecho de continuar el trabajador prestando servicios con conocimiento del empleador, después de expirado el plazo, transforma el contrato en uno de duración indefinida.

SEPTIMO: DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO- Este contrato terminará dentro de un año después del reconociendo de las partes o firmas de las mismas o en los casos de fallecimiento o por ausencia del empleado a su empleo:

OCTAVO: DE LAS PROHIBICIONES- El trabajador se obliga a no divulgar información confidencial relacionada con las actividades de la empresa a la cual tenga acceso con motivo de sus funciones, tales como las referidas a liquidaciones, promociones o montos de la recaudación.

NOVENO.- DEL REGLAMENTO DE ORDEN, HIGIENE Y SEGURIDAD.- El trabajador declara conocer y acepta como parte de las estipulaciones de este contrato el Reglamento de Orden, Higiene y Seguridad.

DECIMO: LUGAR DE TRABAJO- El trabajador desempeñara las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en las calles Ramón Pinto entre Rocafuerte Y miguel Riofrio Cuarto Centenario 06-21 primera planta.

UNDÉCIMO.- LEGISLACIÓN APLICABLE- En todo lo que esta o previsto en este contrato, cuyas modalidades especiales las reconocen y aceptan las partes estas se sujetan al código de trabajo.

DUODÉCIMO.- DE LA FECHA DE INGRESO DEL TRABAJADOR- El trabajador ingresa al servicio con fecha 17 del mes de octubre del año 2011.

TREDÉCIMO.- DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO- El presente contrato se firma en tres ejemplares, quedando uno en poder del trabajador y los restantes en poder del empleador, en la ciudad de Loja a los 17 días del mes de octubre del 2011

Firman de las partes dando fe de aceptación del mismo.

.....

.....

El Empleador (ra)

El Empleado (a)

6.2.5.2. Modelo de acción de personal para la empresa "AUTOSERVICIO MERCATONE" de la ciudad de Loja

Apellidos: Celi Córdova Nombres: Margarita del Roció C.I: 1102092861 Fecha de nacimiento: 25 de julio de 1962		
ACCIÓN PERSONAL		
❖ Decreto <input type="checkbox"/> ❖ Acuerdo <input type="checkbox"/> ❖ Resolución <input type="checkbox"/>	A PARTIR DE Día Mes Año <input type="text" value="25"/> <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="2011"/>	SITUACIÓN ACTUAL ❖ Empleado <input checked="" type="checkbox"/> ❖ Trabajador <input type="checkbox"/>
-Nombramiento provisional <input checked="" type="checkbox"/> -Ascenso <input type="checkbox"/> -Reclasificación <input type="checkbox"/>	- Nombramiento definitivo <input type="checkbox"/> - Traslado <input type="checkbox"/> - Accidente de trabajo <input type="checkbox"/>	
> SITUACIÓN ACTUAL Dependencia: Del Gerente Departamento: Apoyo Puesto: Contadora Lugar de Trabajo: Cuarto Centenario Sueldo Basico: \$300.00 Partida Presupuestaria: -----	> SITUACIÓN PROPUESTA Dependencia: Del Jefe de Ventas Departamento: Apoyo Puesto: supervisora Lugar de Trabajo: Cuarto Centenario Sueldo Basico: \$400.00 Partida Presupuestaria: -----	
EXPLICACIÓN: En la ciudad de Loja los veinticuatro días del mes de octubre se le comunica a la señora.: Margarita del Roció Celi Córdova Que recibirá el nombramiento provisional en asenso dentro de la empresa para tal efecto usted deberá tomar posesión del cargo. Cordialmente <p style="text-align: center;">..... Gerente de la empresa</p>		
VISTO BUENO Gerente		
..... Jefe de Recursos Humanos		
Nº 25005		
FECHA 24 de octubre del 2011		

6.2.6. INDUCCIÓN

6.2.6.1. Modelo de Manual de bienvenida para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

1. CARTA DE BIENVENIDA

Estimado (a) Compañero (a)

En nombre de la empresa “Autoservicio Mercatone” y quienes la conformamos te damos la más cordial bienvenida y en lo personal te felicitamos por que desde hoy formas parte de la gran familia de las ventas en la prestación de servicios en los productos de primera necesidad.

Para que empieces un poco más de la empresa y en la empiezas a laborar te ofreceremos a continuación en pocas líneas la historia de la empresa y así también los servicios que ofrecemos la misión los valores que son la base y la ideología de la empresa. Tenemos programado que al ingresar a tu puesto de trabajo tengas una adecuada inducción y capacitación pero si eso no es suficiente esperamos que tengas la suficiente confianza y libertad de preguntar cuantas veces sea necesaria para aclarar tus dudas.

Estamos seguros que instancia en “Autoservicio Mercatone” será una grata e enriquecedora experiencia con el dialogo a las ventas nunca olvides que las oportunidades ara tu desarrollo y crecimiento profesional se dará de acuerdo tu desempeño te reiteramos la más cordial bienvenida

.

MISIÒN

“Promover el desarrollo emprendedor, con servicios de alta calidad, excelente atención, equidad, transparencia, honestidad, solidaridad, y buscando la sostenibilidad empresarial, con una visión humanística”

VISION

“Ser una empresa líder, que impulsa el mercado, y el desarrollo humano, con altos niveles de eficiencia, sólidos valores morales, servicios y productos competitivos, personal altamente capacitado, adecuada tecnología y participación activa en sus decisiones”

VALORES:

- Solidaridad.
- Honestidad
- Lealtad
- Equidad
- Transparencia

2. NUESTRA HISTÓRIA

Autoservicio Mercatone “empresa Lojana nació hace 10 años, el dos de Enero del 2001 luego de muchos sacrificios y contratiempos se cumplió con el deseo de emprender con una pequeña empresa de venta de productos de primera necesidad, unidos por el deseo de trabajar, y la búsqueda de los más grandes ideales. En el año 2001 por el deseo de dos personas entusiastas (Esposos; Ana Armijos y Luis Arias) llenos de ilusión, esperanza y fe decidieron, unir sus esfuerzos para prestar sus servicios a los demás, mediante la venta de productos de primera necesidad, iniciaron con una tienda pequeña, como base en aquellos tiempos invirtieron mil dólares sin recordar exactamente, con el paso del tiempo la micro empresa ha ido creciendo ,y en el año 2003, 14 de diciembre se incrementó la pequeña tienda como un supermercado, de ventas la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Loja en las calles Ramón Pinto 09-21 entre Rocafuerte y Miguel Riofrio, en el año 2004 se empezó con un proyecto de remodelación y engrandecimiento y comercialización a las demás tiendas pequeñas lojanas y la compra de los productos directamente a los proveedores, para que así que con el pasar del tiempo ha ido progresando y el engrandecimiento de la empresa que en la actualidad cuenta con 23 trabajadores divididos en 12 puestos

3. NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.1. Perfiles Estructurales:

GRAFICO N° 30



Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

3.2. La entrada

GRAFICO N° 31



Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

3.2. Comercialización de la Empresa

3.2.1. Al por mayor

GRAFICO N° 32



Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

3.2.2. Al por menor

GRAFICO N° 33

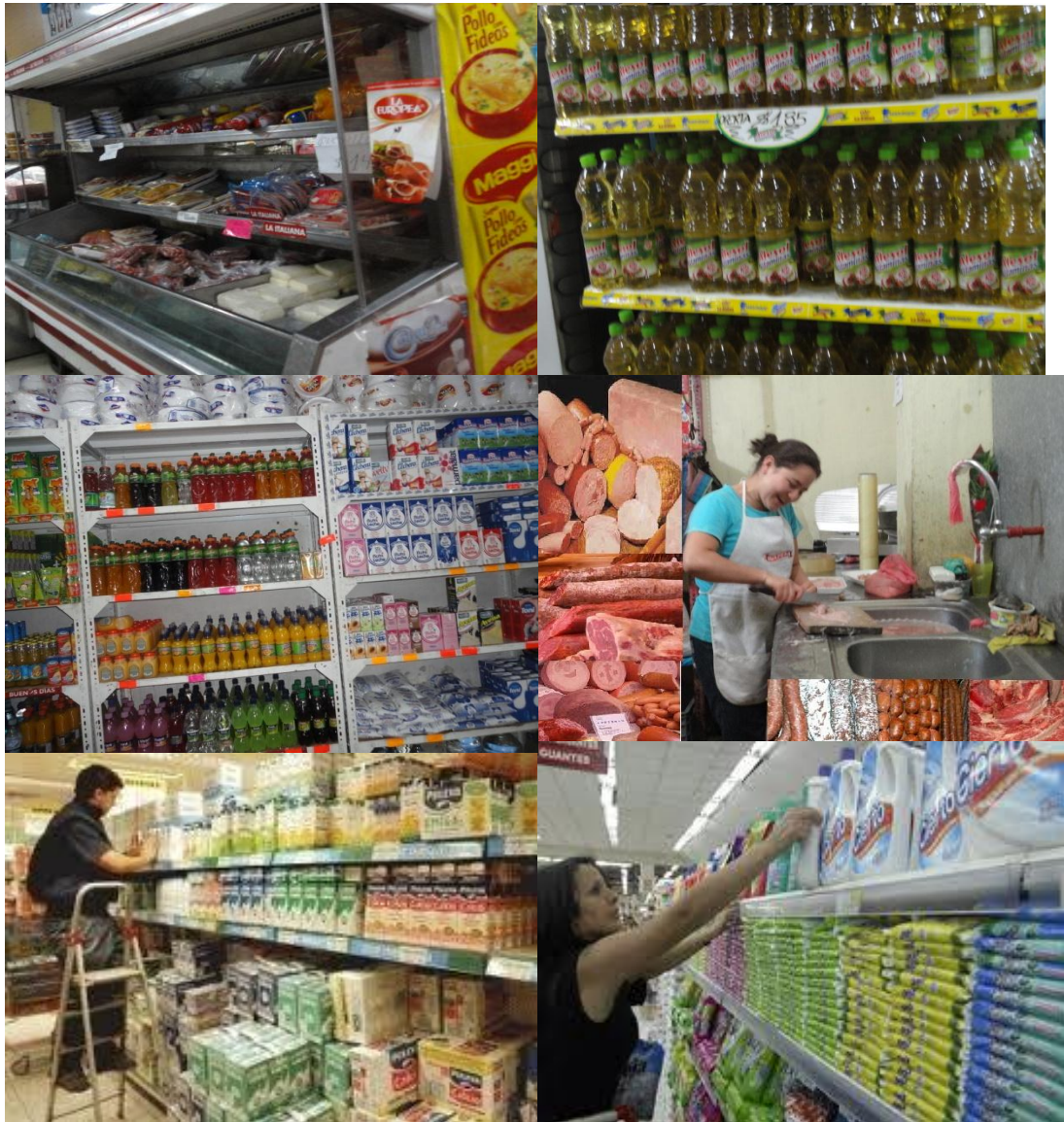


Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

3.3. Productos que ofrece la empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja.

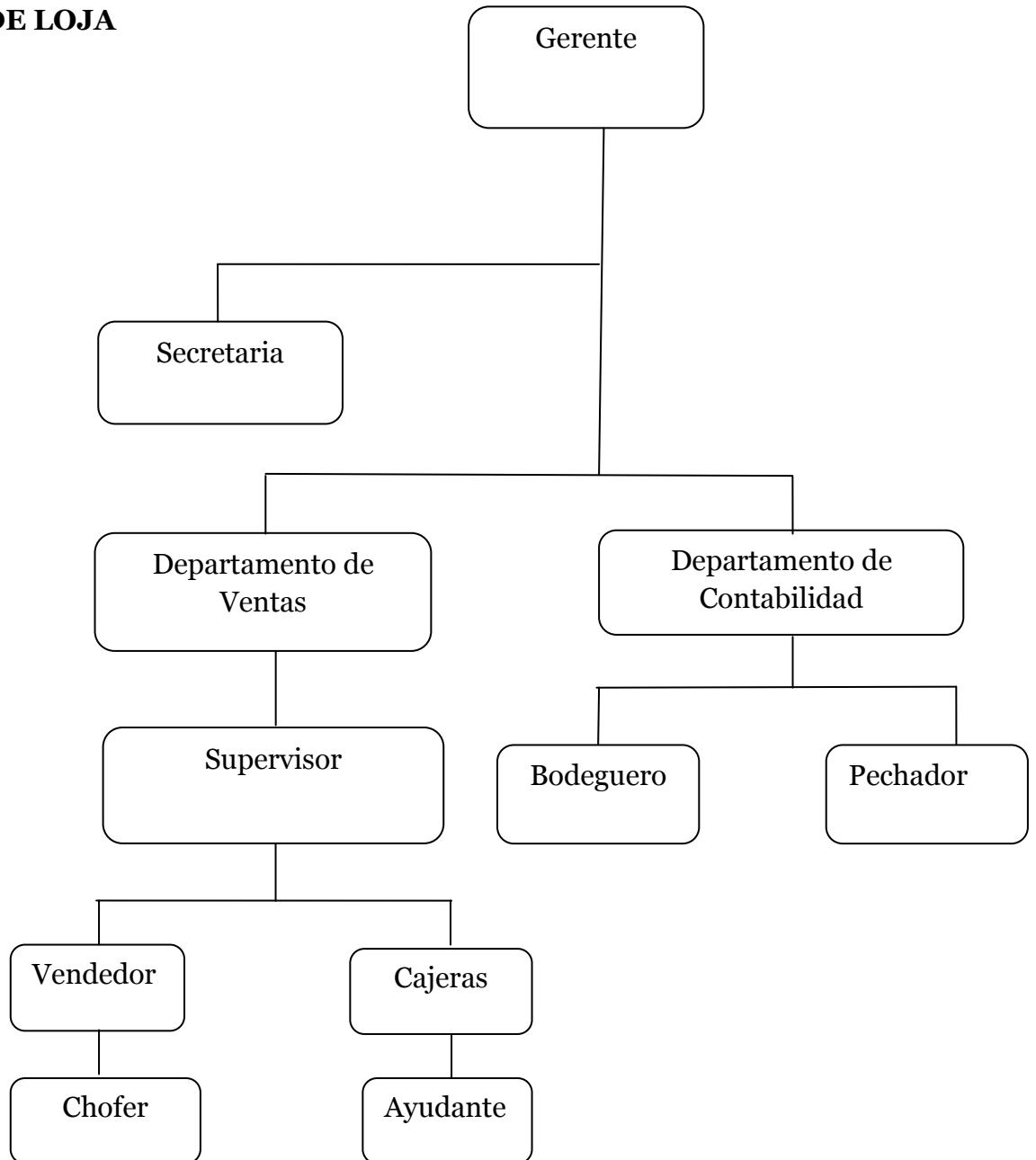
GRAFICO N° 34



Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

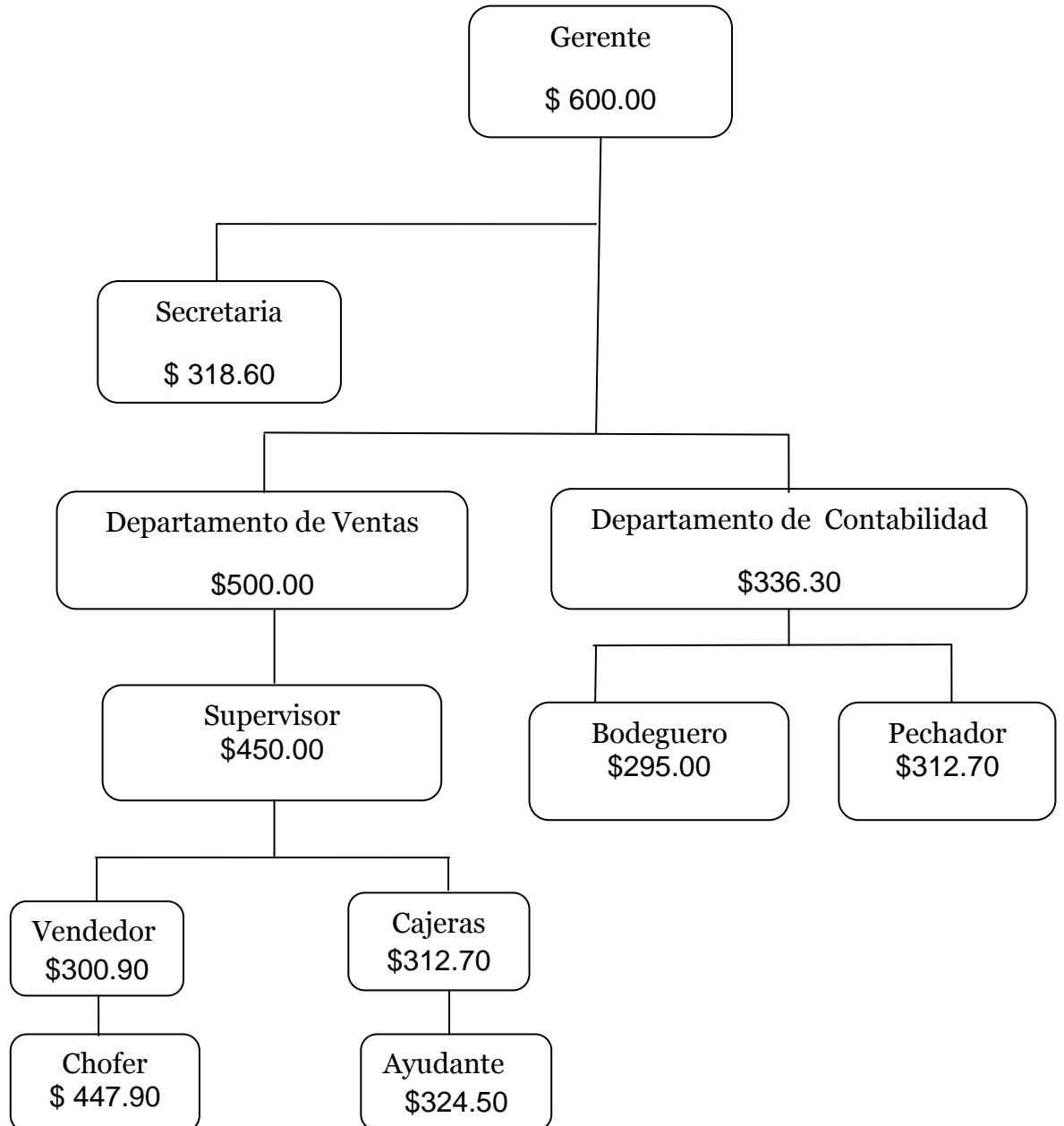
Elaboración: La autora

4. ORGANIGRAMA GENERAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA “AUTOSERVICIOS MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA




Fuente: De la Empresa de “Autoservicio Mercatone” de la Ciudad de Loja
Elaboración: La Autora

**ORGANIGRAMA SALARIAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA
"AUTOSERVICIOS MERCATONE" DE LA CIUDAD DE LOJA**



Fuente: De la Empresa de "Autoservicio Mercatone" de la Ciudad de Loja
Elaboración: La Autora

4. Puestos de la empresa “Autoservicio Mercatone”.

CARGO	NOMBRE DE LOS DIRECTIVOS
 Gerente	Ing. Camilo José Alvarado Arias
 Jefe de Ventas	Ing. Yessenia Arias
 Supervisor	Ing. Yaneth Castillo
 Contadora	Lic. Margarita del Rocío Celi Córdova
 Secretaria	Egresada. María Raquel Alvarado López
 Cajera	Lic. María Jaramillo Ing. Rosa Betancourt Amita Armijos
 Vendedores	Juan Jaramillo Econ. José Barrionuevo Maritza Castillo Augusto Ortiz
 Choferes	Jonatán Cabrera Eduardo León
 Ayudantes	Carlos Cabrera Roddy Vera Milton Infante
 Bodegueros	Diego Arias Manuel Balcázar
 Perchadores	Juan Carlos Riofrio Vicente Gordillo Enrique Gonzales

5. Reglamento interno de la empresa “Autoservicios Mercatone” de la ciudad de Loja

Presentación

El presente reglamento Interno de trabajo ha sido formulado por la aspirante a obtener el Título de Ingeniera Comercial la Egresada María Raquel Alvarado López, y a los reglamentos se suscriptos se encontraran sometidas tanto a los directivos como empleados de la empresa.



Definiciones, Obligatoriedad, Atribuciones.

Artículo 1.- “Autoservicios Mercatone” con domicilio en la ciudad de Loja república del ecuador legalmente constituida con la finalidad de dedicarse, a la venta de productos de primera necesidad al por mayor y menor.

Artículo 2.- La empresa tendrá en permanente exhibición en lugares visibles por lo menos un ejemplar de este reglamento interno en cada uno de sus dependencias para que sirvan de información a todo el personal que labora en ella.

Artículo 3.- Tanto en la empresa como sus trabajadores quedan sujetos al estricto cumplimiento de las disposiciones del código de trabajo, de sus contratos individuales y de este reglamento y sus desconocimiento no podrá alegarse como excusa de su incumplimiento.

Artículo 4.- La dirección y la administración de la empresa la ejerce el representante legal es decir el gerente en consecuencia el jefe de recursos humanos. La representación legal judicial y extrajudicial le corresponde al representante legal de la empresa.



CAPITULO II

Contratación

Artículo 5.- Facultad para contratar: La empresa se reserva la potestad exclusiva de solicitar, admitir y determinar el destino de los nuevos empleados a su servicio.

Artículo 6.- Requisitos para la contratación de los empleados:

- ❖ Ser mayor de edad
- ❖ Ser de buena conducta, lo que se acredita mediante certificados a satisfacción de la empresa.
- ❖ Presentar la cedula de ciudadanía, certificado de votación, acta de matrimonio civil, (si el aspirante es casado) información sumaria si mantiene unión de echo partida de nacimiento, de los hijos menores de edad, licencia de trabajo cuando el contrato lo amerite.
- ❖ presentar los certificados o títulos que acrediten el nivel de estudios o la competencia profesional legalmente conferidos y los correspondientes registros en los colegios profesionales en caso de ser.
- ❖ Certificado de trabajo del último empleador.
- ❖ Obtener certificado médico de salud, el examen que le practique un medico aceptado por la empresa.
- ❖ Dirección Domiciliaria completa que incluye: calle, número, intercesiones, sector, barrio, y número telefónico en caso de tenerlo.

- ❖ Cualquier otro documento o instrumento que a juicio de la empresa considere necesario.

Artículo 7.- Clases de Contratos: Para la contratación se establece los siguientes tipos de contratos:

- **De plazo fijo:** Con periodo de un año esto se lo aplicara para el personal que trabaja menos de un año.
- **Contrato de temporada:** Para cubrir las necesidades específicas en temporadas especiales.

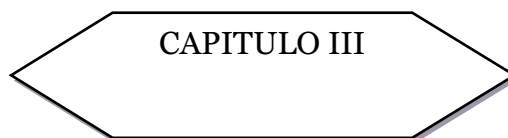
Artículo 8.- La persona contratada tiene la obligación de comunicar a la empresa, por escrito, su cambio de domicilio hasta un máximo de 24 horas después de lo producido.

Artículo 9.- Clasificación del Personal: El personal de la empresa se clasificara de la siguiente manera:

- a) Personal Administrativo
- b) Empleados

Personal Administrativo, son aquellos que prestan sus servicios en el Área de la Administración con Gerente, Jefe de Recursos Humano, Jefe de Ventas, Supervisor, Contabilidad, y Secretaria.

Los empleados, son aquellos que laboran como cajeras, vendedores, ayudantes, choferes, perchadores, bodegueros.




Horarios y Jornadas de Trabajo

Artículo 10.- Todos los directivos y empleados de la empresa “Autoservicio Mercatone” deberán cumplir con el horario y jornada establecida.

Artículo 11.- La jornada máxima para los empleados de la empresa “Autoservicio Mercatone” es de 8 horas diarias y 40 horas semanales es un horario de 8 de la mañana hasta las 14 horas y de 14 horas hasta 20 horas y en cumplimiento de las cuarenta horas semanales se laborara en los horarios rotativos de fines de semana, es caso de emergencia o de energía eléctrica, o por cualquier otro inconveniente se tomara cartas en el asunto y dependiendo del problema laboraran las personas que se les facilite laborar en aquel día. Y en caso de modificaciones de horarios de trabajo la empresa dará a conocer días anteriores de poner en vigencia el nuevo horario de trabajo.

Artículo 12.- El empleado deberá marcar personalmente su ingreso y salida del lugar de trabajo mediante el mecanismo que establezca la empresa por ningún caso esta podrá ser delegado por otra persona, si lo hiciera cometerá falta grave de la aplicación del presente reglamento.



CAPITULO IV

Permisos y Vacaciones

Artículo 13.- Permisos, La empresa considera permisos al personal que labore en ella en los siguientes casos:

- **Por enfermedad,** mediante la presentación del certificado médico declarando su estado de salud y su reposo.
- **Por maternidad,** uso de su licencia dos semanas antes, y diez semanas después del parto según lo establecido en el código de

trabajo. de conformidad con el dispuesto en el Artículo 155 del código de trabajo la empresa establece, para la lactancia, hasta 9 meses después del parto una jornada de trabajo de 6 horas diarias de trabajo.

- **Por nacimiento de hijo**, para el caso de personal masculino, se establece hasta dos días consecutivos de permiso
- **En caso de fallecimiento:** De alguna persona muy cercana como: papá, mamá, hermanos, sobrinos, esposo o esposa e hijos se le considera tres días de permisos.

Artículo 14.- Vacaciones: El personal de la empresa tendrá derecho a 15 días interrumpidos de vacaciones en el año incluido los días no laborables, siguiendo las reglas establecidas al respecto por el código de trabajo, y dentro del calendarios que la empresa establezca de acuerdo a sus necesidades administrativas, se concede anticipo de vacaciones en el caso de ser autorizada por el jefe directo y de acuerdo al proporcional del tiempo trabajado.

Artículo 15.- Los fines de semana no descansan el mismo que las labores son de lunes a domingo desde las 8 de la mañana hasta las 21 horas .

CAPITULO V

Remuneraciones, Anticipos,

Artículo 16.- Los salarios o remuneraciones; al personal que labora en la empresa serán pagados por mes, un día después de cumplimiento del mes de trabajo. De las remuneraciones se deducirán los descuentos y retenciones impuestos por la ley, los autorizados por el trabajador y los

ordenados por autoridad competente, y se cancelaran mediante depósitos en las cuentas bancarias personales de los empleados.

Artículo 17.- Anticipos: Todo trabajador de la empresa “Autoservicio Mercatone” puede solicitar anticipo hasta un máximo de 50% de su sueldo que será descontado al final del mismo mes de acuerdo a estipulado en el procedimiento administrativo lo de otorgamiento de anticipo de sueldos.

Obligaciones

Artículo 18.- Son obligaciones de los trabajadores.

- 1.** Proporcionar con toda veracidad los datos y documentos exigidos en el Artículo 8 del presente reglamento.
- 2.** Actualizar los datos personales en el plazo máximo de 8 días de producidos los cambios.
- 3.** Asistir puntualmente al lugar de trabajo, cuando el trabajador no concurra a laborar la empresa estará en libertad e comprobar las razones o motivos de la usencia.
- 4.** Registrar su asistencia al inicio y terminación de su jornada de trabajo y a la salida e ingreso de sus horas de trabajo en fines de semana.
- 5.** Todo personal que sale a realizar sus labores diarias de trabajo deberá reportas su salida y llegada su inmediato superior quien lo autorizara con su firma.
- 6.** El personal que reciba ropa de trabajo o equipos de protección esta en la obligación de llevarlos puestos durante las horas de trabajo, deberá encargarse de su limpieza y mantenimiento.
- 7.** Mantener limpio y ordenado el lugar de trabajo.

- 8.** Observar la más estricta disciplina, educación, honradez, moralidad y consideración mutua tanto a sus superiores, compañeros de trabajo y clientes.
- 9.** Permanecer durante su jornada de trabajo en su lugar de trabajo y en el lugar que debe desempeñarse y en los horarios la cual está laborando y cumplir con todas las reglas y disposiciones dadas a su persona.
- 10.** Cuidar debidamente y adecuadamente y responder por los materiales, herramientas y productos que tuvieren a su cargo, así como cuidar que todos los productos estén en buen estado y excelentes condiciones.
- 11.** Velar por la buena imagen empresarial y defender los intereses de la empresa, evitando perjuicios y daños en su contra.
- 12.** Asistir a los cursos de capacitación o perfeccionamiento para los que haya sido designado por la empresa.

Artículo 28.- Son Obligaciones de la Empresa

- 1.** Procurar armonía en las relaciones humanas y laborales con todo el personal de la compañía.
- 2.** Propender el mejoramiento profesional de sus trabajadores a través de sus capacitaciones y promoción.
- 3.** Procurar soluciones justas a los requerimientos de los empleados.
- 4.** Dar un trato respetuoso y considerado al personal.
- 5.** Mantener sus instalaciones en buen estado de funcionamiento, de acuerdo a las normas de seguridad e higiene de trabajo.
- 6.** Proporcionar a todos los trabajadores en forma oportuna los materiales, herramientas e implementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.



CAPITULO VII

Prohibiciones

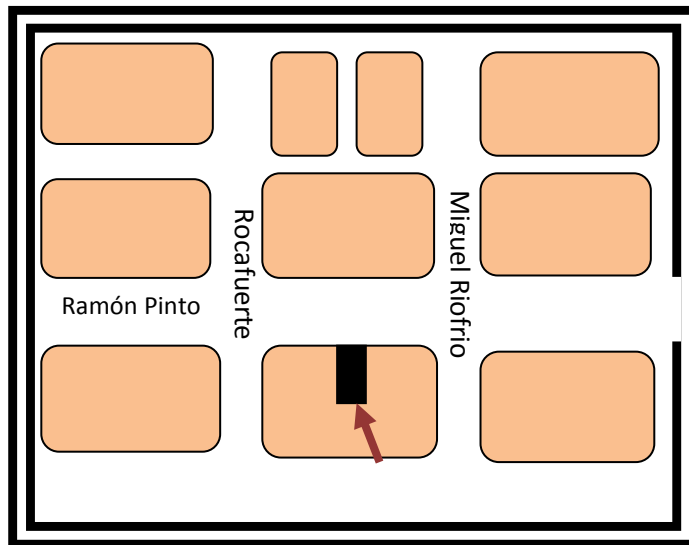
Artículo 29. Está prohibido a los trabajadores

1. Hacer colectas de dinero durante las horas de trabajo salvo autorización expresa por la empresa.
2. Encargar sus obligaciones o trabajo a otras personas, o abandonar sus labores, sin permisos previo del supervisor inmediato.
3. Interrumpir el trabajo o impedir que otros lo realicen.
4. Realizar labores ajenas a sus funciones durante las horas de trabajo.
5. Negarse a efectuar trabajos que le haya sido encomendadas dentro del desempeño de sus obligaciones, o negarse a prestar su cooperación en algún otro trabajo eventual que se le pudiera asignar cuando por cualquier motivo no puede desempeñar sus labores habituales.
6. Distraer sus horas de trabajo en ocupaciones ajenas en las que le han ido asignadas y/o recibir visitas personales en las dependencias por personas particulares especialmente en las horas de trabajo.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

“Autoservicio Mercatone” se encuentra ubicada:

Calles: Ramón Pinto 09-21 entre Rocafuerte y Miguel Riofrio



*“Autoservicios
Mercatone”*

6.2.7. CAPACITACIÓN

6.2.7.1. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA “AUTOSERVICIO MERCATONE” DE LA CIUDAD DE LOJA

#	Curso o Seminario	Nombre del Instructor	Tiempo de Duración	Participantes	Lugar	Nº de Participantes	Tipo de Evento		Valor	Fecha
							Asís.	Aprob.		
1	Atención al Cliente	Ing. Rafael Alvarado	2 Créditos	Todo el Personal	Salón de la empresa	23	x		Financiada por la Empresa	4-01-2012
2	Relaciones Humanas	Ing. Paulo Pasaca	2 Créditos	Todo el Personal	Salón de la empresa	23		x	Financiada por la Empresa	7-02-2012
3	Marketing y Publicidad	Ing. Nelly Alvear	1 Crédito	Personal de ventas	Salón de la empresa	10		x	Financiada por la Empresa	12-03-2012
4	Programas de Computación	Lic. Amada Montaña	1 Crédito	Secretaria Contadora y Cajera	Centro Educativo Latina Import	5	x		Financiada por la Empresa	02-04-2012
5	Administración de RR.HH	Ing. Anita Senpertegui	1 Crédito	Personal Administrativo	Salón de la empresa	4		X	\$25.00	05-05-2012
6	Liderazgo Empresarial	Eco. Rara Gonzales	2 Créditos	Personal Administrativo	Salón de Municipio	4		X	\$30.00	01-06-2012
7	Imagen y Presentación	Lic. Juan Jaramillo	1 Crédito	Personal de Apoyo	Salón de la empresa	5	x		Financiada por la Empresa	06-07-2012
8	Ventas Estratégicas	Ing. Cesar Montoya	2 Créditos	Personal de Ventas	Salón de Municipio	10	x		Financiada por la Empresa	08-08-2012
9	Análisis Financiero	Ing. Manuel Ortiz	1 Crédito	Personal de Contabilidad	Centro latinoamericano Cel.	1	x		\$35.00	05-09-2012
10	Expresión Oral	Lic. Martha Macas	1 Créditos	Todo el personal	Salón de la empresa	23		X	Financiada por la Empresa	09-10-2012
11	Dirección empresarial	Ing. Hermel Rodríguez	2 Créditos	Personal Administrativo	Salón de la empresa	4		x	\$30.00	10-11-2012
12	Tributación	Ing. Patricio Ortega	1Créditos	Personal de Contabilidad	S.R.I.	1	x		\$30.00	01-12-2012

6.2.8. MOTIVACIÓN

6.2.8.1. Plan de motivación para la empresa “AUTOSERVICIO MERCATONE” de la ciudad de Loja

Nº	MESES	EVENTO	INTERVIENEN
1	Enero	Apertura del Lapso bonos motivacionales.	Todo el personal
2	Febrero	Entrega de un presente por el día del amor y de amistad.	Todo el personal
3	Marzo	Homenaje a las mujeres de la empresa.	Personal Femenino
4	Abril	\$100.00 al mejor vendedor de la empresa.	Todo el personal
5	Mayo	Un día de vacaciones a las madres.	Madres de la Empresa
6	Junio	Juegos internos con el personal de la empresa. ecuavoly	Hombres de la empresa que son Padres
7	Julio	Sorteo de un curso de relaciones humanas.	Todo el personal
8	Agosto	Una parrillada familiar de 4 personas para la persona nunca atrasada.	Todo el personal
9	Septiembre	Sorteo de una orden de compra en supermaxi del valor de \$80.00	Personal de ventas
10	octubre	Pagar un porcentaje por cada hora de trabajo extra	Todo el personal
11	Noviembre	Un día adicional a las vacaciones	Todo el personal
12	Diciembre	Canasta navideña	Todo el personal

6.3. VALORACIÓN DE PUESTOS

6g.3.1. CONCEPTO

La evaluación de puestos, es una técnica que se fundamenta en un conjunto de tácticas sistemáticas para establecer el valor relativo de cada puesto. Se toma en cuenta las responsabilidades, habilidades, esfuerzos y las condiciones de trabajo.

6.3.2. PUESTO

Es el conjunto de acciones, labores y compromisos asignados a un cargo, y ser cumplidas en una jornada de trabajo.

6.3.3. MÉTODO DE VALUACIÓN DE PUESTOS POR PUNTOS

La empresa “Autoservicios Mercatone” de la ciudad de Loja cuenta con los siguientes puestos de trabajo:

PUESTO	SUELDO
Gerente	\$600.00
Jefe de Recursos Humanos	\$500.00
Jefe de Ventas	\$500.00
Supervisor	\$450.00
Contadora	\$300.00
Secretaria	\$300.00
Cajera	\$264.00
Chofer	\$264.00
Vendedor	\$280.00
Bodeguero	\$264.00
Ayudante	\$264.00
Perchador	\$264.00

6.3.4. ESTABLECER GRADOS Y DEFINIR FACTORES

HABILIDAD		
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 adquiere 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.- Certificado de la educación primaria.	Grado 1.- De 0 a 6 meses de experiencia.	Grado 1.- Habilidad para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias.
Grado 2.- Título de bachiller	Grado 2.- De 6 meses a 1 año de experiencia.	Grado 2.- Las actividades que Ud. Realiza se basan en capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores.
Grado 3.- Estudios superiores.	Grado 3.- De 1-3 años de experiencia.	Grado 3.- Las actividades que Ud. Realiza requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.
Grado 4.- Título profesional en tecnología y/o tecnólogo.	Grado 4.- De 3-5 años de experiencia.	Grado 4.- Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.
Grado 5.- Título profesional	Grado 5.- Más de 5 años	Grado 5.- Las actividades que Ud. realiza requieren de criterio para planificar organizar controlar a personas bajo su responsabilidad.
Grado 6.- Título profesional en Post Grado		

ESFUERZO	
d. Esfuerzo Físico.- Intensidad y continuidad del esfuerzo físico en la realización de sus labores	e. Esfuerzo mental y/o visual.- Intensidad y continuidad de concentración mental y /o visual que se requiere para la realización de la tarea
Grado 1.- Las actividades que Ud. realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	Grado 1.- Las tareas que Ud. realiza requieren de poca concentración
Grado 2.- Las actividades que Ud. realiza requieren de mediano esfuerzo físico.	Grado 2.- Las tareas que Ud. realiza requieren de atención mental y visual normal.
Grado 3.- Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos de 30 a 60 libras.	Grado 3.- Las tareas que Ud. realiza requieren de una moderada concentración.
Grado 4.- Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de materiales de 60 a 80 libras.	Grado 4.- Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa en forma regular.
Grado 5.- Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras.	Grado 5.- Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa constante en la jornada de trabajo.

RESPONSABILIDAD		
f. Responsabilidad por equipo y maquinaria: Constituye el cuidado normal de daños que puedan causar a la maquinaria y equipos.	g. Responsabilidad por materiales, productos y dinero: Desperdicios o pérdidas de materiales o de los productos terminados debido a errores del trabajador aun con el cuidado normal.	h. Responsabilidad por otros: Determina el grado de responsabilidad que posee una persona en un puesto por el control y supervisión a los subordinados.
Grado 1: Es responsable de la probabilidad mínima que se dañe el equipo y maquinaria.	Grado 1: No es responsable por ningún producto o dinero.	Grado 1: Es responsable de su trabajo en forma individual
Grado2: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria.	Grado2: Es responsable en el manejo de productos o dinero de 0 a 300 dólares	Grado2: Es responsable del trabajo de hasta 3 personas.
Grado 3: Es responsable que pueda causar daños por el equipo o y maquinaria por ser delicado.	Grado3: Es responsable de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares.	Grado 3: Dirige y controla el trabajo de 4 a 6 personas.
Grado 4: Es responsable que causa daños irreparables en el equipo y maquinaria.	Grado 4: Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares.	Grado 4: Dirige y controla el trabajo de 7 a 9 personas.
Grado 5: Es responsable que el daño de la maquinaria y equipo es infalible por cualquier descuido.	Grado 5: Función que se responsabiliza de productos o dinero desde más de 3000 dólares.	Grado 5: Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.

CONDICIONES DE TRABAJO		
i. Condiciones de Trabajo: Las tareas están envueltas de irrefutables acontecimientos y condiciones del medio ambiente que hacen desagradable el trabajo o deterioran el estado físico del trabajador.	j. Riesgos: Son las coacciones inmediatas e indirectas que proceden contra la salud y la vida del empleado.	k.- Estrés.- son de diversas formas y situación que se percibe el ser humano dentro de su rutina diaria.
Grado 1: El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	Grado 1: Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo.	Grado 1.- Al trabajo que realiza existe un mínimo riesgo de estrés laboral.
Grado 2: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	Grado2: Trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas.	Grado 2.- Al trabajo que realiza eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.
Grado 3: El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño.	Grado 3: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal.	Grado 3.- Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.
Grado 4: El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	Grado 4: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 15 días.	
Grado 5: Se lo realiza en un ambiente sucio con tóxicos que puedan perjudicar al organismo.	Grado 5: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 30 días.	

NOMBRE DEL PUESTO: Gerente	CODIGO: A.M.-001
NIVEL JERARQUICO: Directivo	DEPENDIENTE DE: Propietario
NUMERO DE SUBALTERNOS: 21	SUELDO: \$ 600.00
ROL DEL PUESTO:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Planifica, organiza, dirige y controla y aplica nuevas estrategias y mejora cada día la Gestión Administrativa de la Empresa. 	
FUNCIONES DEL PUESTO:	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Administra, las actividades, procedimientos, normas, políticas y generales de la empresa. ❖ Creación de estrategias. ❖ Proveer las herramientas necesarias al personal. ❖ Supervisión de la apertura y cierre de las instalaciones. ❖ Análisis de la competencia. ❖ Representar legalmente a la empresa. ❖ Organizar la estructura de la empresa, las funciones y los cargos. ❖ Certificar toda clase de documentos elaborados por la secretaria. 	
INTERFAZ: Con todos los empleados.	
REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDADES:	
<p>A.- EDUCACION: Título Profesional en Ing. Comercial</p> <p>B.- EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.</p> <p>C.- INICIATIVA: Las actividades que realiza requieren de criterio para planificar organizar controlar y dirigir a personas bajo su responsabilidad.</p>	
ESFUERZO:	
<p>D.- FISICO: Las actividades que realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.</p> <p>E.- MENTAL Y/O VISUAL: Las tareas que realiza requieren de atención intensa contante en la jornada de trabajo</p>	
RESPONSABILIDAD:	
<p>F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria.</p> <p>G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Se responsabiliza de productos o dinero desde más de 3000 dólares.</p> <p>H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.</p>	
CONDICIONES DE TRABAJO:	
<p>I.- CONDICIONES: El trabajo se realiza en condiciones normales, en el interior, limpio, ordenado, ventilación buena.</p> <p>J.- RIESGOS: Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo</p> <p>K.- Estrés.- Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.</p>	

NOMBRE DEL PUESTO: Jefe De Ventas	CÓDIGO: A.M. 003
NIVEL JERÁRQUICO: Directivo	DEPENDIENTE: Gerente
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 13	SUELDO: \$500.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Responsable de un determinado número de vendedores, realiza el control de la gestión de los vendedores, se encarga de la formación del personal del con respecto a las ventas.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Determinación de las cuotas de venta, de los miembros del equipo ❖ Supervisión y control de los vendedores y actuación en equipo ❖ Elaboración de informes de la actividad del equipo ❖ Formación sobre el terreno de los vendedores ❖ Motivación individualizada de los integrantes del equipo ❖ Control de carácter de clientes (atención especial fidelización) ❖ Visitas a clientes importantes ❖ Tratamiento de reclamaciones con respecto a ventas - clientes	
INTERFAZ: ❖ Con el gerente. ❖ Con el personal subalterno que dirige.	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Título Ingeniero en Marketing B.- EXPERIENCIA: Experiencia mínima de tres años C.- INICIATIVA: Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
ESFUERZO: D.- FÍSICOS: Requiere de mínimo esfuerzo para realizar sus labores. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Atención intensa en forma regular.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares. H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena. J.- RIESGOS: Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo. K.- Estrés: El trabajo que realiza eventualmente esta en riesgo de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Supervisor	CÓDIGO: A.M. -004
NIVEL JERÁRQUICO: Directivo	DEPENDIENTE: Jefe de Ventas
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 12	SUELDO: \$450.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Observador y verificador del desempeño de los empleados bajo su cargo.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Controles cajas, cajeras, encargadas de custodia, empaquetadores. ❖ Organizar las actividades y recursos del área para el eficiente servicio al cliente ❖ Revisión de los productos que lleguen en buen estado ❖ Se encarga de retirar las huinchas x y z de las cajas registradoras, guardando reserva sobre las cifras de ventas. ❖ Verificación de los productos que se encuentren ordenados y en excelentes condiciones. ❖ Responsabilizar o encargarse personalmente del cierre diario computacional de ventas.	
INTERFAZ: ❖ Con el Jefe de Ventas. ❖ Con el personal subalterno que dirige.	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD A.- EDUCACIÓN: Título de Ingeniero Comercial B.- EXPERIENCIA: De 1-3 años de experiencia cargos similares. C.- INICIATIVA: Requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
ESFUERZO: D.- FÍSICO: Requieren de un mínimo esfuerzo para realizar sus labores. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Requieren de una moderada concentración.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Se responsabiliza que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsable de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables. J.- RIESGOS: Trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas. K.- ESTRÉS: El trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Contador	CÓDIGO: A.M. -005
NIVEL JERÁRQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE DE: Gerente
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 5	SUELDO: \$ 300.00
ROL DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Administrar el sistema contable de la empresa con las normas establecidas que se ajusten a las políticas, principios y normas generalmente aceptadas por la empresa. 	
FUNCIONES DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido. ❖ Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios a la empresa. ❖ Preparar y presentar las declaraciones tributarias. ❖ Preparar y certificar los estados financieros. ❖ Establecer calendarios de pagos a los empleados. ❖ Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo. ❖ Determinar los balances mensuales y determinación de los estados financieros de la empresa. 	
INTERFAZ: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Con el Gerente ❖ Con el personal subalterno que dirige. 	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Título de Lic. En Contabilidad y Auditoría. B.- EXPERIENCIA: De 1-3 años de experiencia. C.- INICIATIVA: Requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
ESFUERZO: D.- FÍSICO: Requiere de mínimo esfuerzo para realizar sus labores. E.- MENTAL: Requiere de atención intensa en forma regular.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que pueda causar daños por el equipo o y maquinaria por ser delicado G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsable de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares. H.-POR EL TRABAJO DE OTROS: Dirige y controla el trabajo de 4 a 6 personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena. J.- RIESGOS: Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo. K.- Estrés: Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Secretaria	CODIGO: A.M. -006
NIVEL JERARQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE DE: Gerente
NUMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: 300.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Redactar documentación y brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecida, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de mercadeo	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente. ❖ Hacer una evaluación periódica de proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de estos. ❖ Recibir e informar asuntos de correspondencia para que la empresa estén informados y desarrollar bien el trabajo asignado. ❖ Atender y orientar al público que solicite los servicios de una manera cortés y amable para que la información sea más fluida y clara. ❖ Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos. ❖ Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe.	
INTERFAZ: ❖ Con los directivos y empleados.	
REQUERIMIENTOS MINIMOS:	
HABILIDADES: A.- EDUCACION: Título de Licenciada en Secretariado B.- EXPERIENCIA: De 1-3 años de experiencia en cargos similares. C.- INICIATIVA: Requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.	
ESFUERZO: D.- FISICO: Requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Requieren de una moderada concentración.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares. H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable de su trabajo en forma individual	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables. J.- RIESGOS: Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo. K.- Estrés.- Se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Cajero	CÓDIGO: A.M. -007
NIVEL JERÁRQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE: Supervisor
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: \$ 264.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Ejecución de labores manuales en el intercambio de productos y dinero	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Registro cobro y facturación de los productos vendidos. ❖ Despacho de los productos. ❖ Emisión de resumen de facturación. ❖ Ingresos de órdenes de cobro al sistema contable. ❖ Revisar que se encuentren correctamente emitidas las facturas. ❖ Manejo de caja chica. ❖ Cuadre de caja chica.	
INTERFAZ: ❖ Con el Supervisor ❖ Y con los Ayudantes	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Egresada de las Carreras de Banca y Finanzas, Contabilidad o Adm. de Empresa B.- EXPERIENCIA: De 1-3 años de experiencia en cargos similares. C.- INICIATIVA: Capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores.	
ESFUERZO: D.- FÍSICO: Las actividades que realiza requieren de mediano esfuerzo físico. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Requieren de una moderada concentración.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares. H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable del trabajo de hasta 3 personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño. J.- RIESGOS: Trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas. K.- Estrés: Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral	

NOMBRE DEL PUESTO: Chofer (Licencia Tipo C)	CÓDIGO: A.M. -008
NIVEL JERÁRQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE: Supervisor
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: \$ 264.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Conducir y trasladar los productos a diferentes lugares previo a los requerimientos de la dirección que el vendedor realice.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Ingreso y egreso de los productos de la empresa dentro y fuera de la ciudad. ❖ Revisar que el vehículo este en buenas condiciones antes de salir a laborar. ❖ Trasladar productos a distintos lugares de la ciudad. ❖ Conducir al vehículo de conformidad a la categoría tipo C. ❖ Hacer pequeñas reparaciones e instalaciones en el vehículo que por emergencia o daños por fuerza mayor o caso fortuito que se ocasione. ❖ Cumplir las políticas, normas, procedimientos y programas de trabajo establecidos por la empresa.	
INTERFAZ: ❖ Supervisor	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Titulo de Chofer Profesional. B.- EXPERIENCIA: De 3-5 años de experiencia en conducción de vehículo. C.- INICIATIVA: Requiere de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.	
ESFUERZO D.- FÍSICO: Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras E.- MENTAL Y O VISUAL: Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa contante en la jornada de trabajo.	
RESPONSABILIDAD F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que causa daños irreparables en el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES PRODUCTOS Y/O DINERO: Es responsabiliza de producto o dinero desde 1000 a 3000 dólares. H.-POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable de su trabajo en forma individual	
CONDICIONES DE TRABAJO I.-CONDICIONES: El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño. J.- RIESGOS: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 30 días. K.- ESTRÉS: Se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Vendedor	CÓDIGO: A.M. -009
NIVEL JERÁRQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE DE: Supervisor
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 2	SUELDO: \$ 280.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Actividades de venta y comercialización de productos a través de la atención y servicio directo a los clientes.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Saludo y recibimiento cordial al cliente. ❖ Venta de productos. ❖ Atención y servicio al cliente. ❖ Orientar al cliente sobre el uso de los productos. ❖ Expedir facturas. ❖ Ofrecer producto adicional y pruebas ❖ Argumentación y cierre de ventas suficiente para cumplir con las cuotas asignadas	
INTERFAZ: ❖ Con el supervisor ❖ Y los choferes	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Egresado de la Carrera de Administración de Empresas. B.- EXPERIENCIA: De 1-3 años de experiencia. C.- INICIATIVA: Requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.	
ESFUERZO: D.- FÍSICO: Requieren de mediano esfuerzo físico. E.- MENTAL Y O VISUAL: Requieren de atención mental y visual normal.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: La probabilidad mínima que se dañe el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES PRODUCTOS Y/O DINERO: Es responsable de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares. H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable del trabajo de hasta 3 personas.	
CONDICIONES DE TRABAJO I.- CONDICIONES: El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada. J.- RIESGOS: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal. K.- ESTRÉS: Se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Bodeguero	CÓDIGO: A.M. -0010
NIVEL JERÁRQUICO: Operativo	DEPENDIENTE DE: Departamento de Contabilidad
NÚMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: \$264.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Organiza las labores de entrega, recepción y custodia de materiales de bodega	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Despachar pedidos de productos de bodega ❖ Egresar e ingresar todos los productos de bodega ❖ Despachar productos de acuerdo a lo que le pida el perchador. ❖ Aseo y arreglo de productos de bodega. ❖ Controlar el stock de materiales y productos de bodega ❖ Elaborar informes semanales del movimiento de bodega. ❖ Realizar periódicamente conteos de materiales de bodega. ❖ Las demás que se le asigne el o los superiores jerárquicos	
INTERFAZ: ❖ Departamento de Contabilidad	
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS:	
HABILIDAD: A.- EDUCACIÓN: Título de Bachiller. B.- EXPERIENCIA: De 6 meses a 1 año de experiencia en cargos similares. C.- INICIATIVA: Habilidad para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias.	
ESFUERZO: D.- FÍSICO: Requiere de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras. E.- MENTAL Y O VISUAL: Requieren de atención mental y visual normal.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO O MAQUINARIA: Es responsable de la probabilidad mínima que se dañe el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y/O DINERO: Es responsable de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares. H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable de su trabajo en forma individual	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables. J.- RIESGOS: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal. K.- ESTRÉS: Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Ayudante	CODIGO: A.M. -0011
NIVEL JERARQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE DE: Supervisor
NUMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: \$ 264.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Colaborador en entrega y arreglo de los productos en los diferentes puntos de venta y dentro de la empresa y aseo de la misma.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Arreglo de los productos. ❖ Transportar los productos al vehículo y del vehículo a los puntos de venta. ❖ Enfundado de los productos para entrega al cliente. ❖ Aseo y limpieza de la empresa ❖ Revisión de los productos de la percha ya caducados. ❖ Pesado de los productos al por menor	
INTERFAZ: ❖ Con El supervisor	
REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDADES: A.- EDUCACION: Titulo de Bachiller. B.- EXPERIENCIA: Experiencia mínima de un 1 año en cargos similares. C.- INICIATIVA: Capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores.	
ESFUERZO: D.- FISICO: Requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Requieren de una moderada concentración.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsable en el manejo de productos o dinero de 0 a 300 dólares H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable de su trabajo en forma individual	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables. J.- RIESGOS: Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal. k.- ESTRÉS: Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

NOMBRE DEL PUESTO: Perchador	CODIGO: A.M.-0012
NIVEL JERARQUICO: Apoyo	DEPENDIENTE DE: Departamento de Contabilidad
NUMERO DE SUBALTERNOS: 0	SUELDO: \$ 264.00
ROL DEL PUESTO: ❖ Organización y labores de arreglo y custodia de productos de las perchas.	
FUNCIONES DEL PUESTO: ❖ Ingresar los productos faltantes en las perchas. ❖ Aseo y arreglo de los productos en las perchas. ❖ Orientación y buena atención al cliente. ❖ Despachar productos de acuerdo a los pedidos de los clientes. ❖ Cautela de los productos de las perchas. ❖ Cumplimiento de normas y políticas establecidas por la empresa ❖ Elaborar informes semanales del movimiento de los clientes.	
INTERFAZ: ❖ Departamento de Contabilidad	
REQUERIMIENTOS MINIMOS	
HABILIDADES: A.- EDUCACION: Título de Bachiller. B.- EXPERIENCIA: De 6 meses a 1 año de experiencia en cargos similares. C.- INICIATIVA: Habilidad para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias.	
ESFUERZO: D.- FISICO: Requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras. E.- MENTAL Y/O VISUAL: Requieren de una moderada concentración.	
RESPONSABILIDAD: F.- POR EQUIPO Y MAQUINARIA: Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente el equipo y maquinaria. G.- POR MATERIALES, PRODUCTOS Y / O DINERO: Es responsable en el manejo de productos o dinero de 0 a 300 dólares H.- POR EL TRABAJO DE OTROS: Es responsable de su trabajo en forma individual	
CONDICIONES DE TRABAJO: I.- CONDICIONES: Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables. J.- RIESGOS: El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño. K.- ESTRÉS: Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

6.3.5. PONDERACIÓN DE FACTORES

CONOCIMIENTO	
A.- Educación	15%
B.- Experiencia	10%
C.- Iniciativa	5%
SUBTOTAL	30%
ESFUERZO	
D.- Físico	15%
E.- Mental y Visual	10%
SUBTOTAL	25%
RESPONSABILIDAD	
F.- Por equipo y maquinaria	10%
G.- Por materiales producto o dinero	10%
H.- Por el trabajo de otros	5%
SUBTOTAL	25%
CONDICIONES DE TRABAJO	
I.- Condiciones de trabajo	5%
J.- Riesgos	10%
k.- Estrés	5%
SUBTOTAL	20%
TOTAL	100%

6.3.6. ESTABLECIMIENTO DE PUNTOS PARA CADA GRADO

FACTORES		PONDERACIÓN		GRADOS				
		Total Ponderación	Ponderación Factores	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO		30%						
A.-	Educación		15%	15	30	45	60	75
B.-	Experiencia		10%	10	20	30	40	50
C.-	Iniciativa		5%	5	10	15	20	25
ESFUERZO		25%						
D.-	Físico		15%	15	30	45	60	75
E.-	Mental y Visual		10%	10	20	30	40	50
RESPONSABILIDAD		25%						
F.-	Por equipo y maquinaria		10%	10	20	30	40	50
G.-	Por materiales producto o dinero		10%	10	20	30	40	50
H.-	Por el trabajo de otros		5%	5	10	15	20	25
CONDICIONES DE TRABAJO		20%						
I.-	Condiciones de trabajo		5%	5	10	15	20	25
J.-	Riesgos		10%	10	20	30	40	50
k.-	Estrés		5%	5	10	15	20	25
TOTAL		100%	100%	100	200	300	400	500

6.3.7. DENOMINACIÓN DE PUESTOS

FACTORES	Gerente	Jefe de ventas	Supervisor	Contadora	Secretaria	Cajera	Chofer	Vendedor	Bodeguero	Ayunante	Perchador
<i>Educación</i>	75	75	75	75	75	45	60	45	30	30	30
<i>Experiencia</i>	40	30	30	30	30	30	40	30	20	30	20
<i>Iniciativa</i>	25	20	20	20	15	10	15	15	5	10	5
<i>Físico</i>	15	15	15	15	15	30	75	30	75	75	75
<i>Mental y Visual</i>	50	40	30	40	30	30	50	20	20	30	30
<i>Por equipo y maquinaria</i>	20	20	10	30	20	20	40	10	10	20	20
<i>Por materiales producto o dinero</i>	50	40	30	30	40	40	40	30	30	20	20
<i>Por el trabajo de otros</i>	25	25	25	15	5	15	5	10	5	5	5
<i>Condiciones de trabajo</i>	5	5	5	5	15	10	15	20	10	10	15
<i>Riesgos</i>	10	10	20	10	10	20	50	30	30	30	30
<i>Estrés</i>	15	10	15	15	15	15	15	15	15	15	15
TOTAL	330	290	275	285	270	265	405	255	250	275	265

6.3.8. TABULACIÓN DE DATOS

Nº	Puestos	Variable	Variable		
		x	y	XY	X ²
		Puntos	Salarios		
1	Gerente	330	600	198.000	108.900
2	Jefe de Ventas	290	500	145.000	84.100
3	Supervisor	275	450	123.750	75.625
4	Contadora	285	300	85.500	81.225
5	Secretaria	270	300	81.000	72.900
6	Cajera	265	264	69.960	70.225
7	Chofer	405	264	106.920	164.025
8	Vendedor	255	280	71.400	65.025
9	Bodeguero	250	264	66.000	62.500
10	Ayudante	275	264	72.600	75.625
11	Perchador	265	264	69.960	70.225
TOTAL		3165	3750	1.090.090	930.375

Fuente: “Empresa Autoservicio Mercatone de la ciudad de Loja”

Elaboración: La autora

6.3.9. AJUSTE SALARIA

6.3.9.1. Ecuación de Línea Recta

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

$$X^1 = \frac{\sum X}{N} \quad X^1 = \frac{3165}{11} = 287.73$$

$$Y^1 = \frac{\sum Y}{N} \quad Y^1 = \frac{3750}{11} = 340.909$$

$$X^2 = 250$$

$$PENDIENTE C = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}$$

$$PENDIENTE C = \frac{1090090 - \frac{1090090}{11}}{930375 - \frac{930375}{11}}$$

$$PENDIENTE C = \frac{1090090 - 99099.09}{930375 - 84579.55}$$

$$PENDIENTE C = \frac{990990.91}{845795.45}$$

$$PENDIENTE C = 1.17$$

6.3.9. 2. ECUACIÓN DE LÍNEA RECTA

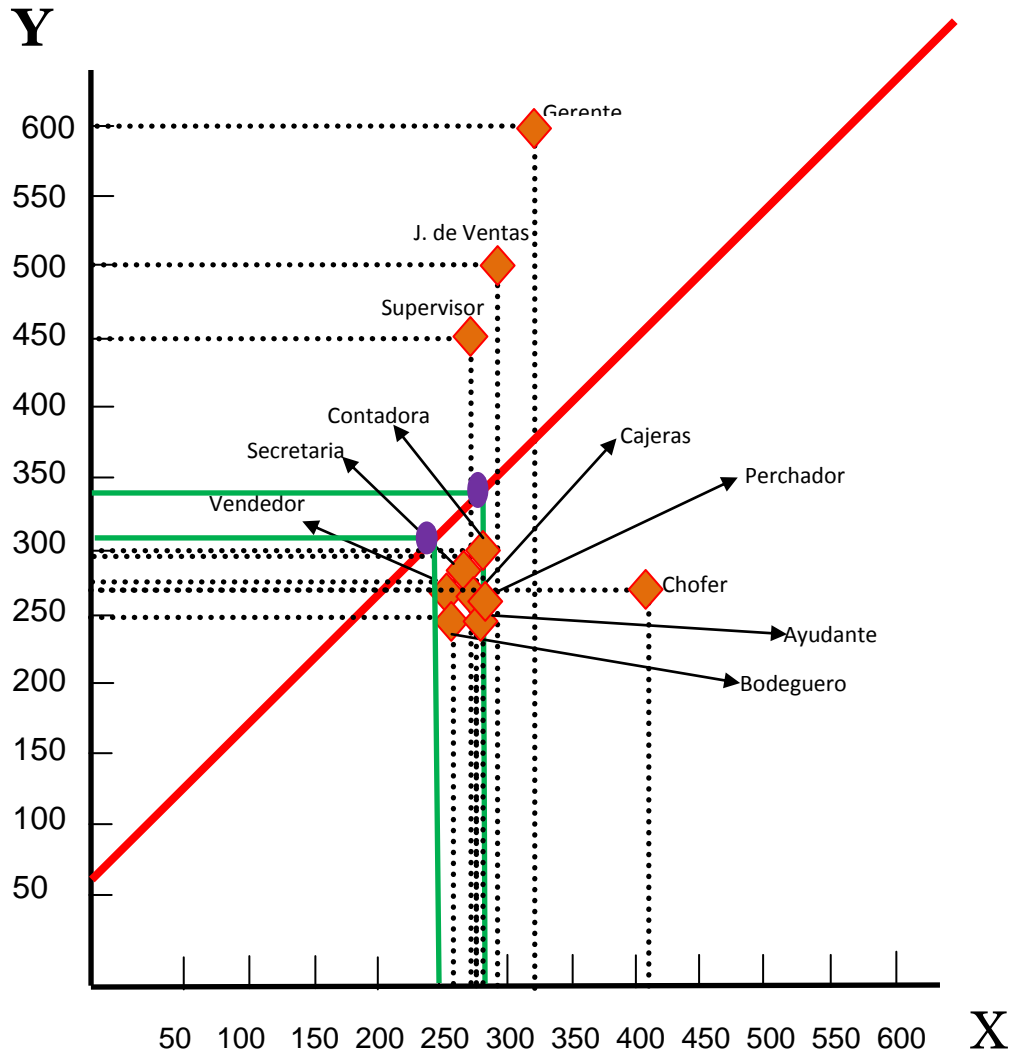
$$Y^2 = Y^1 - C(X^1 - X^2)$$

$$Y^2 = 340.90 - 1.17(287.73 - 250)$$

$$Y^2 = 339.73 - 37.73$$

$$Y^2 = 302.00$$

6.3.10. GRAFICA



6.3.11. Ajuste Salarial

$$\text{Factor de Valoración} = \frac{\sum \text{Salarios}}{\sum \text{Puntos}} = \frac{3750}{3165} = 1.18$$

#	Puestos	Puntos	Factor de Valoración	Salario Actual	Salario a Ganar
1	Contadora	285	1.18	300	336.30
2	Secretaria	270	1.18	300	318.60
3	Vendedor	255	1.18	280	300.90
4	Cajeras	265	1.18	264	312.70
5	Chofer	405	1.18	264	447.90
6	Bodeguero	250	1.18	264	295.00
7	Ayudante	275	1.18	264	324.50
8	Perchador	265	1.18	264	312.70
Total		2270		2200	

7. CONCLUSIONES

En base a la información obtenida y analizada se establece las siguientes conclusiones:

- En la empresa “Autoservicio Mercatone” no se beneficia de una adecuada organización del talento humano por la falta de técnicas adecuadas para un excelente desarrollo del talento humano.
- “Autoservicio Mercatone” no cuenta con un adecuado reclutamiento del personal ya que en su mayoría lo aplica en forma empírica sin utilizar los pasos adecuados.
- La empresa “Autoservicio Mercatone” no realiza un proceso adecuado de selección de personal.
- En la empresa de “Autoservicio Mercatone” todo el personal labora mediante contratación ya que ninguno de ellos labora mediante nombramiento.
- La empresa no cuenta con un manual de bienvenida el mismo que permita conocer los objetivos, fines, estructura de la misma.
- La empresa no capacita adecuadamente a los empleados con temas acordes a las funciones que realizan, el mismo que es el motivo principal para el mal desenvolvimiento del talento humano.
- Mercatone no cuenta con un plan de motivación, para que el empleado sea más eficiente en su desempeño.
- La empresa no cuenta con una valoración de puestos, los empleados son remunerados de una forma empírica la mayoría percibe el sueldo básico y no se toma en cuenta el desempeño que realiza cada persona.

8. RECOMENDACIONES

Ante las conclusiones establecidas como producto de la investigación realizada a la empresa “Autoservicio Mercatone” propongo las siguientes recomendaciones, las mismas que servirán como referencia al momento de tomar decisiones relacionados al mejoramiento empresarial:

- Se recomienda a la empresa establecer una adecuada organización del talento humano el mismo que les permitirá ser una empresa eficiente y eficaz hacia el futuro.
- Se recomienda al jefe de Recursos Humanos aplicar las técnicas adecuadas para el reclutamiento del personal ya que son la base fundamental de un éxito empresarial.
- Se recomienda al gerente de la empresa tomar en consideración los pasos correctos para seleccionar al personal, y optar por las personas más perspicaces en su labor diaria.
- Se recomienda a la empresa tome en cuenta los modelos de contrato de trabajo y de acción de personal para una mejor organización de la empresa.
- Se recomienda a la empresa establecer al gerente el manual de bienvenida el que permitirá dar a conocer a los empleados normas, reglas, procedimientos y estructura de la empresa.
- Se recomienda a los directivos de la empresa ejecutar el plan de capacitación propuesto el que permitirá al empleado desempeñarse de manera eficiente en su trabajo.

- Se recomienda a al gerente aplicar el plan de motivación planteado en la presente investigación.
- Se recomienda al gerente llevar a efecto la valoración de puestos donde le permita a la empresa remunerar el empleado de a acuerdo a sus funciones y responsabilidades.

9. Bibliografía

- AGUSTIN REYES PONCE, Administración de Personal; (Recursos Humanos) Tomo 1; Paginas Utilizadas en Resumen 20-59;
- AGUSTIN REYES PONCE, Administración de Personal; (Recursos Humanos) Tomo 2, Paginas 54-68
- CHIAVENATO, IDALBERTO. Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. Mc Graw Hill. Octava edición México 2007. Páginas 123,138, 1253.
- CHIVENATO, IDALBERTO: Gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill, Bogotá 2002; Cuarta edición Páginas Resumen desde la 96-205
- WILLIAM B. WERTHER JR., KEITH DAVIS Administración de Personal y Recursos Humanos; Edición: 5ta; Traducido y printeado en México; Año: 2000; Total de Páginas: 577 Páginas 23,26,30
- ALMEIDA R, ARTURO, Gestión del talento humano. Guía Didáctica.UTPL-PUCEI.2008. Páginas 56, 57, 58, 59,60.
- LUIS ARIAS; Folletos de la Empresa “Autoservicios Mercatone” de la ciudad de Loja
- http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=inflacion
- <http://www.eworldcity.com/ec/Loja/business/>

- <http://www.monografias.com/trabajos16/gestion-del-talento/gestion-del-talento.shtml>
- http://html.rincondelvago.com/organizacion-empresarial_6.html
- <http://www.monografias.com/trabajos11/veref/veref.shtml>
- <http://html.rincondelvago.com/motivacion-humana.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos12/factque/factque.shtml>
- <http://elisacortes.tripod.com/id7.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos42/reclutamiento-seleccion/reclutamiento-seleccion2.shtml#inducc>
- <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos34/motivacion-personal/motivacion-personal.shtml>
- <http://paginaspersonales.deusto.es/mpoblete2/orientaci%C3%B3n-depersonal/VALORACI%C3%93NPUESTOS.htm>

10. Anexos

ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Con el deseo de realizar el “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja”, se solicita de la manera más comedida de digne contestar las siguientes preguntas.

Encuesta Dirigida a los Empleados

1. Identificación del puesto:

1.1. ¿Identifique a que departamento pertenece?.....

1.2. ¿Cuál es su jefe inmediato?.....

1.3. ¿Cuál es el cargo que ocupa?.....

1.4. ¿Qué sueldo percibe?.....

1.5. ¿El trabajo que brinda a la empresa por?

Contrato () Nombramiento ()

1.6. ¿Cuál es su función principal en el puesto?

.....
.....

1.7. ¿Enumere las funciones que realiza en su puesto?

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

1.8. ¿Con que otros cargos se comunican para el cumplimiento de sus funciones?

.....

2. Perfil del puesto

2.1. Qué nivel de instrucción posee

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior () Titulo.....
- Posgrado () Titulo.....

2.2. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

❖ De 1 a 3 años	
❖ De 3 a 5 años	
❖ Más de 5 años	

2.3. ¿Por qué medios se informo que existía una vacante en la empresa?

❖ Radio	
❖ Televisión	
❖ Prensa	
❖ Internet	

2.4. ¿Al ser integrado a la empresa, le hicieron conocer las instalaciones de la empresa, presentaron a los directivos y los compañeros de trabajo? (Manual de bienvenida).

Si () No ()

2.5. -¿Qué instrumentos de selección le aplicaron a Ud. para ingresar en la empresa?

❖ Hoja de vida	
❖ Entrevista	
❖ Pruebas	
❖ Investigación de Antecedentes	
❖ Examen Médico	

**2.6. Recibe algún tipo de capacitación por parte de la empresa
¿Cada qué tiempo?**

Si () no ()

Cada qué tiempo	
❖ Mensual	
❖ Trimestral	
❖ Semestral	
❖ Anual	

2.7.- ¿Qué temas de capacitación le gustaría recibir por parte de la empresa?

.....

2.8. ¿Por su desempeño laboral la empresa le otorga algún tipo de motivación e incentivo?

- Si ()
- No ()

Cuales;.....

3.- Factores de valoración. Marque con una x la respuesta que Ud. cree conveniente.

3.1. Habilidad y conocimiento

3.1.1. EDUCACIÓN	Primaria	
	Secundaria	
	Superior	
	Tecnología	
	Título Profesional	
	Post grado	

3.1.2. EXPERIENCIA	De 1-6 meses	
	De 6 meses a 1 año	
	De 1-3 años	
	De 3-5 años	
	Más de 5 años	

3.1.3.INICIATIVA	Habilidad para ejecutar e interpretar órdenes rutinarias.	
	Las actividades que Ud. Realiza se basan en capacidad intelectual, mental y creativa para realizar sus labores.	
	Las actividades que Ud. Realiza requieren de gran iniciativa y criterio para involucrarse con la sociedad.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de inteligencia control observación tomar decisiones y resolver problemas difíciles.	
	Las actividades que Ud. realiza requiere de criterio para planificar organizar controlar a personas bajo su responsabilidad	

3.2. Esfuerzo

3.2.1.ESFUERZO MENTAL	Las tareas que Ud. realiza requieren de poca concentración	
	Las tareas que Ud. realiza requieren de atención mental y visual normal.	
	Las tareas que Ud. realiza requieren de una moderada concentración	
	Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa en forma regular.	
	Las tareas que Ud. realiza requieren de atención intensa contante en la jornada de trabajo.	

3.2.2.ESFUERZO FÍSICO	Las actividades que Ud. realiza requieren de mínimo esfuerzo para realizar sus labores.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de mediano esfuerzo físico.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de productos de 30 a 60 libras.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de materiales de 60 a 80 libras.	
	Las actividades que Ud. realiza requieren de un esfuerzo físico en el manejo de más 80 libras.	

3.3. Responsabilidad

3.3.1.RESPONSABILIDAD EQUIPO Y MAQUINARIA	Es responsable de la probabilidad mínima que se dañe el equipo.	
	Es responsable que se pueda dañar ocasionalmente.	
	Es responsable que pueda causar daños por el equipo o productos por ser delicado.	
	Es responsable que causa daños irreparables en el producto y equipo.	
	Es responsable que el daño del producto y equipo es infalible por cualquier descuido.	

3.3.2.RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS O DINERO	No es responsable por ningún producto o dinero.	
	Es responsable en el manejo de productos o dinero de 0 a 300 dólares	
	Es responsabiliza de producto o dinero desde 300 a 1000 dólares.	
	Es responsabiliza de material desde 1000 a 3000 dólares.	
	Función que se responsabiliza de productos o dinero desde más de 3000 dólares.	

3.3.3.RESPONSABILIDAD POR EL TRABAJO DE OTROS	Es responsable de su trabajo en forma individual	
	Es responsable del trabajo de hasta 3 personas.	
	Dirige y controla el trabajo de 4 a 6 personas.	
	Dirige y controla el trabajo de 7 a 9 personas.	
	Dirige y controlan el trabajo más de 10 personas.	

3.4. Condiciones de trabajo

3.4.1.CONDICIONES DE TRABAJO	El trabajo se desempeña en condiciones normales, en el interior limpio y ordenado, ventilación buena.	
	Horarios incómodos fuera de las horas hábiles variables.	
	El trabajo que realiza en lugares ruidosos que desconcentran su desempeño.	
	El trabajo se lo realiza a la intemperie caminando toda la jornada.	
	Se lo realiza en un ambiente sucio con tóxicos que puedan perjudicar al organismo.	

3.4.2.RIESGOS	Es muy eventual que se susciten accidentes en el puesto de trabajo.	
	Trabajo que a veces ocasionan agresiones verbales y físicas.	
	Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual puede producir incapacidad temporal.	
	Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 15 días.	
	Implica riesgos ocasionales de lesiones leves lo cual pueda producir incapacidad hasta 30 días.	

3.4.3.ESTRÉS LABORAL	Al trabajo que realiza existe un mínimo riesgo de estrés laboral	
	Al trabajo que realiza eventualmente esta en riesgo de estrés laboral	
	Al trabajo que realiza se expone a tener un grado de estrés laboral.	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JURÍDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Con el deseo de realizar el “Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa “Autoservicio Mercatone” de la ciudad de Loja”, se solicita de la manera más comedida de digne contestar las siguientes preguntas:

Entrevista a los Directivos de la Empresa

1. Identificación del puesto:

1.1. ¿Identifique a que departamento pertenece?.....

1.2. ¿Cuál es su jefe inmediato?.....

1.3. ¿Cuál es el cargo que ocupa?.....

1.4. ¿Qué sueldo percibe?.....

1.5. ¿El trabajo que brinda a la empresa por?

Contrato () Nombramiento ()

1.6. ¿Cuál es su función principal en el puesto?

.....

1.7. ¿Enumere las funciones que realiza en su puesto?

.....

1.8. ¿Con que otros cargos se comunican para el cumplimiento de sus funciones?

.....

2. Perfil del puesto

2.1. Qué nivel de instrucción posee

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior () Titulo.....
- Posgrado () Titulo.....

2.2. ¿Hace que tiempo inicio sus funciones en el cargo que ocupa?

De 1 a 3 años	
De 3 a 5 años	
Más de 5 años	

2.3. -¿Señale que técnicas para el manejo del personal utilizan en la empresa?

Reclutamiento	
Selección	
Contratación	
Inducción	
Capacitación	
Motivación	
Valoración de puestos	
Evaluación del desempeño	

2.4. ¿Por qué medios de comunicación da a conocer que existe una vacante en la empresa?

Radio	
Televisión	
Prensa	
Internet	

2.5.- ¿Qué instrumentos de selección realiza para el ingreso del nuevo personal en la empresa?

Hoja de vida	
Entrevista	
Pruebas	
Investigación de Antecedentes	
Examen Médico	

2.6.- ¿Bajo qué tipos de contratos se encuentran los empleados laborando en la empresa?

Prueba	
Por obra cierta	
Temporada	
Nombramiento	

2.7. ¿Al ser integrado el empleado en la empresa, dan a conocer las instalaciones de la empresa, presentan los directivos y los compañeros de trabajo?

Manual de bienvenida

Si () No ()

Por qué.....

2.8. ¿La empresa brinda capacitación a los empleados?

.....
.....

2.9. ¿Qué temas de capacitación les brinda a los empleados?

.....
.....
2.10. ¿La empresa Brinda algún tipo de motivación e incentivos a sus empleados? Indique cuales.
.....
.....

3. ¿La empresa a realiza alguna valoración de puestos para jerarquizar y remunerar personal y a sus empleados?

- Si ()
- No ()

3.1. ¿Qué factores se toma en cuenta para la valoración de puestos?

Educación	
Experiencia	
Iniciativa	
Esfuerzo mental	
Esfuerzo Físico	
Responsabilidad equipo y maquinaria	
Responsabilidad de materiales productos o dinero	
Responsabilidad por el trabajo de otros	
Condiciones de trabajo	
Riesgos	
Estrés laboral	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ÍNDICE

Título.....	1
Resumen.....	2
Summary.....	5
Introducción.....	9
Revisión de Literatura.....	12
Materiales y Métodos.....	22
Resultados.....	25
Diagnostico.....	74
Propuesta.....	88
Valoración de Puestos.....	145
Conclusiones.....	169
Recomendaciones.....	170
Bibliografía.....	172
Anexos.....	174