UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

Área Jurídica, Social y Administrativa

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TÍTULO:

"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE"

Tesis previa a la Obtención del Grado de Ingeniera Comercial

DIRECTORA:

Ing. Com. Rocío Toral Tinitana.

AUTORA:

Mónica Soledad Sarango Medina

LOJA-ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN

Ing. Com. Rocío Toral Tinitana.

DOCENTE Y DIRECTORA DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICO:

Que la presente Investigación cuyo tema se denomina: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE"**, desarrollado por la Srta. Mónica Soledad Sarango Medina, previo a optar el grado de Ingeniería Comercial, fue dirigido, orientado y revisado en todas sus partes y en vista de que cumple con los requisitos de fondo y forma estipulados en las normas generales para la Graduación de la Universidad Nacional de Loja, autorizo su presentación y defensa.

Loja, febrero del 2013

Ing. Com. Rocío Toral Tinitana
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Declaro que los conceptos, ideas, criterios, análisis, definiciones, conclusiones y recomendaciones vertidas en el presente trabajo, que corresponde al proceso de investigación para la elaboración y presentación de la Tesis para la graduación y obtención del título de Ingeniería Comercial, son de exclusiva responsabilidad de mi autoría, salvo los extractos obtenidos de la bibliografía y que están señalados oportunamente con pies de página.

Mónica Soledad Sarango Medina

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. A mi querida madrecita ISABEL por ser la persona quién con su apoyo y confianza ha constituido el pilar fundamental de constancia y esfuerzo en el transcurso de mi carrera, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles. Va para ella, por lo que vale, porque admiro su fortaleza y por lo que ha hecho de mí. A mis hermanas, y en especial a mi pequeña Sarahí que es fuente de inspiración y superación en mi vida, por quien vivo, por quien lucho y por quien busco el triunfo hoy, mañana y siempre.

Mónica Soledad Sarango Medina.

AGRADECIMIENTO

La gratitud es el don más preciado del ser humano, es por eso que expreso mi más profundo agradecimiento a DIOS por darme la vida y salud, a la Universidad Nacional de Loja, en especial a los Docentes de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, por sus conocimientos impartidos en la trayectoria de la carrera y en especial al Ing. Com. Rocío Toral Tinitana quién con su acertada dirección me supo orientar y guiar con sus conocimientos para culminar con éxito el presente trabajo investigativo; así como también al señor Edgar Fabricio Erreyes Jaya, Gerente General del AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS del cantón el Pangui de la Provincia de Zamora Chinchipe y a sus empleados que laboran en ella, por facilitarme la información conveniente para el desarrollo del presente trabajo.

A mi querida madrecita **ISABEL** quién con su ejemplo de superación, confianza y apoyo incondicional logro darme fuerza y voluntad para seguir adelante en este proceso de superación personal y profesional a pesar de las adversidades me supo impulsar día a día para poder culminar mis estudios. A mi hija **SARAHI** quién es la fuente de inspiración de lucha constante en mi vida, baya para ellos mi gratitud e inmenso cariño.

Mónica Soledad Sarango Medina

a. TÍTULO

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

b. RESUMEN

“AUTOSERVICIOS AHORRA MAS” es una empresa de carácter privado domiciliada en el cantón El Pangui Provincia de Zamora Chinchipe siendo su gerente el Sr. Edgar Fabricio Erreyes Jaya, inició sus actividades comerciales el 11 de Septiembre del 2011, el propósito es el de brindar un servicio a la ciudadanía con respecto a la venta de productos de primera necesidad para las familias y habitantes de dicho cantón, se encuentra ubicada en las calles Luis Imaicela y Loja.

El siguiente trabajo investigativo, tiene la finalidad de realizar una **PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA**, determinando la situación actual del Talento Humano de Autoservicios Ahorra Más, elaborando una propuesta para la creación del departamento de Talento Humano; y diseñando los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, y capacitación para la empresa en estudio.

Para el desarrollo del proyecto se partió considerando el referente teórico científico que consta en la Revisión de Literatura acerca de los temas sobre: La Gestión del Talento Humano, Departamento del Talento Humano o Recursos Humanos, Diagnóstico Empresarial, y las Técnicas de Admisión y empleo en lo que tiene que ver con el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal.

A continuación se determinaron los materiales y métodos los que se basaron en el **método científico** que ayudó a lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, de igual manera se hizo uso del **método inductivo** que permitió analizar aspectos sobre el diagnóstico del talento humano, la creación del departamento de recursos humanos y sobre las técnicas de admisión de empleo; el **método deductivo** el que

ayudó a analizar toda la información proveniente de las entrevistas, encuestas y la observación directa; el **método analítico** en el cual se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Igualmente se emplearon técnicas de investigación como: la observación directa que permitió evidenciar en forma clara la situación actual de la empresa en lo que tiene que ver con el Talento Humano, la observación directa para identificar las actividades encaminadas a la administración del personal con el fin de conocer la problemática, la encuesta aplicada al gerente Sr Edgar Erreyes Jaya para recopilar información primaria complementaria, las encuestas aplicadas a 12 empleados de la empresa que constituyen el universo a investigar en los cuales se basan los resultados y la formulación de la propuesta; 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.

Luego de la obtención de información primaria y en contraste con la información secundaria se formulan las propuestas en base a los objetivos planteados que contribuirán a una mejor Gestión del Talento Humano en esta incluye: Un diagnóstico interno de la situación actual en lo que tiene que ver con el Sistema de Gestión del Talento Humano en la empresa “Autoservicios Ahorra Más” del cantón El Pangui,Provincia de Zamora Chinchipe que consta de: misión, visión,valores, principios, entre otras; la creación del departamento del Talento Humano con sus respectivo organigrama estructural, misión, visión, objetivos, responsabilidad, esfuerzo mental, riesgos, funciones especificas, factibilidad económica; se propone los diagramas de flujos, formularios y formatos para cada técnica de admisión y empleo; además, se incluye el manual de bienvenida, reglamento interno de personal, plan de capacitación para el personal que labora en la empresa.

Finalmente con la información anterior se plantean las conclusiones y las recomendaciones, se elabora el Resumen y la Introducción, y se señala la Bibliografía y los Anexos del caso.

SUMMARY

"SAVE MORE SELF" is a private company domiciled in the Canton province of Zamora Chinchipe Pangui being his manager Mr. Edgar Fabricio Erreyes Jaya, opened for business on September 11, 2011, the purpose is to provide a service to the public with respect to the sale of essential goods to families and people of that district, is located in the street Luis Imaicela and Loja.

The following research work, is intended to make a proposal for a system HUMAN TALENT MANAGEMENT FOR ENTERPRISE, determining the current Human Resource Self Service Save More, developing a proposal for the creation of the Human Resource department in the company, and designing the recruitment, selection, recruitment, induction and training for the company in the Canton study Pangui Zamora Chinchipe Province.

To develop the project started considering scientific theoretical reference contained in the Literature Review on the topics of: Human Resource Management, Human Resource Department or Human Resources, Business Diagnostics and Techniques Admission and employment it has to do with the recruitment, selection, recruitment, induction and training of staff.

Then determined the materials and methods which were based on the scientific method that helped bring about the fulfillment of the objectives, just as it made use of the inductive method allowing to analyze aspects of the diagnosis of human talent, the creation of human resources department and admission techniques of employment, the deductive method which helped analyze all information from

interviews, surveys and direct observation, the analytical method which performed the analysis and interpretation of results achieved.

Were also used as research techniques:direct observation that allowed evidence-shaped clear the current situation of the company in what it has to do with the human talent,direct observation to identify activities aimed at managing the personnel in order to know the problemthe survey Manager Sr Edgar Erreyes Jayato gather primary information the surveys toplicadas to12company employees that constitute the universe to investigate which are based on the results and the formulation of the proposal;whose information allowed to learn how the company is organized, survey and interview questions were analysed and graphically represented with their respective interpretation.

After the gathering of primary information and in contrast to secondary information are formulated proposals based on the goals that will contribute to a betterGmanagement of human talent in this includes: an internal diagnostic of the current situation I have thatrelated to the management system of theHuman talent inthe company"Aut "or services saves more" "Canton El Pangui, Zamora Chinchipe province consisting of: mission, vision, values, principles, among others; the creation of the Department of human talent with their respective structural organigram, mission, vision, goals, responsibility, mental effort, risks, features specific, economic feasibility; intends to diagrams of workflows, forms and formats for each technique of admission and employment; in addition, include the welcome manual, internal staff rules, training plan for staff working in the company. Finally with the above information raises the conclusions and recommendations are prepared by the abstract and introduction, and points to the bibliography and the case.

c . INTRODUCCIÓN

La eficiente administración de personal garantiza los altos niveles de productividad y competitividad de las empresas, conduce al logro de los objetivos empresariales, para ello hay que hacer uso de técnicas, herramienta que permitan establecer parámetros de direccionamiento para una efectiva administración del personal, y que los empleados demuestren sus habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes.

El papel que cumple el talento humano es vital para que una organización sea competitiva, ya que no se administran máquinas, procesos y mucho menos empresas; “se administran personas”.

Por los antecedentes indicados se ha decidido investigar acerca de: “UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”.

El trabajo investigado está estructurado de un tema que se lo elaboró a través de una lluvia de ideas relacionadas con la importancia del manejo del talento humano el mismo que se aplicó en la empresa Autoservicios Ahorra Más, el resumen donde se sintetiza todo el contenido y desarrollo del mismo tomando en cuenta los objetivos planteados en el proyecto, seguidamente se hace constar una breve introducción en el que se da a conocer de manera general el contenido del trabajo realizado.

La revisión de literatura contiene conceptos y categorías relacionadas con el tema objeto de estudio realizada en base a la recolección y selección de información que se obtuvo de las diferentes fuentes bibliográficas; dentro de los materiales los mismos que sirvieron de apoyo para la presentación del proyecto son: libros, copias, esferos, carpetas, hojas de papel bond, internet, computadora, disco extraíble, e impresora, en cuanto a los métodos se utilizaron el científico, inductivo, deductivo,

analítico; además se obtuvo información vía observación directa en las actividades diarias de la empresa y con las entrevistas, encuestas aplicadas al gerente y empleados respectivamente se obtuvo el insumo para la presentación de los resultados con su respectivo análisis, interpretación y representación gráfica; en la discusión se plantean las propuestas las mismas que contienen un diagnóstico interno de la situación actual en cuanto al talento humano de la empresa, la creación del departamento del talento humano, diagramas de flujos y ejemplos prácticos acerca de técnicas de personal como: Reclutamiento (interno y externo), Selección (hoja de solicitud de empleo, entrevistas, pruebas o test, investigaciones y examen médico), Contratación (contrato a prueba y de trabajo), Inducción (manual de bienvenida y reglamento interno) y la Capacitación con su respectivo plan.

Seguidamente con la información recopilada y los análisis realizados se planteó las conclusiones sugiriendo algunas recomendaciones que se cree importantes para el desarrollo eficiente del talento humano de la empresa.

A continuación, se presenta el referente bibliográfico en donde se encuentran las diferentes fuentes de información que se utilizó en la sustentación de la revisión de literatura, incluye además el trabajo anexos documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del mismo que consta de una ficha resumen del proyecto, formatos de la entrevista y encuesta, y para concluir con el trabajo investigativo se encuentra el índice en el cual se detallan los contenidos del trabajo y el número de página correspondiente.

d. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. GESTION DEL TALENTO HUMANO

✓ **ORIGEN DEL TALENTO HUMANO:** "La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados".[1] Las compañías que han puesto la Gestión del Talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo.

Un sistema de Gestión del Talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. No puede dejarse en manos únicamente del departamento de Recursos Humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen a sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad.

✓ **TALENTO HUMANO:** El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano)

[1] http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_talento

ya que son quienes aportan con sus conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud.

- ✓ **DIFERENCIA ENTRE RECURSO HUMANO Y TALENTO HUMANO:** El talento se puede considerar realmente como un potencial. Lo es en el sentido de que una persona dispone de una serie de características, aptitudes, actitudes, habilidades o destrezas, que puede o no llegar a desarrollar, en cambio se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización, considerándolo como un instrumento de trabajo que genera riqueza.

- ✓ **ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO:** Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

"La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así también como el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez es el medio que permite a las personas que colaboran en ella para alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo"[2]. "El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la Gestión de Recursos Humanos funciona correctamente, los empleados se

[2] http://talentohumanosena.galeon.com/

comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados".[3]

- ✓ **IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:** No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados tienen una importancia sumamente considerable.

El talento humano proporciona la parte creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los

[3] Microsoft Encarta 2009

objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados. De ahí la importancia de la Administración del Talento Humano, que es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones.

- ✓ **DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO:** Tiene como responsabilidad la correcta administración y gestión del talento humano de una empresa; es decir, relacionarse directamente con las personas a fin de lograr su desarrollo y satisfacción y así alcanzar los objetivos individuales y colectivos.

  - **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO[4].**

1. ***INTEGRACIÓN:***

   a. **FUNCIONES DE ADMISIÓN Y EMPLEO.-** Comprende el reclutamiento, la selección, la contratación, la inducción, etc. del personal.

   b. **FUNCIONES DE ENTRENAMIENTO.-** Comprende el adiestramiento, la capacitación, y la formación que se da a trabajadores, supervisores y ejecutivos.

   c. **FUNCIONES DE HIGIENE, SEGURIDAD Y MEDICINA INDUSTRIAL.-** Comprende las técnicas en cada uno de estos aspectos, así como las prestaciones que el seguro social proporciona para los trabajadores.

[4] REYES Ponce, Agustín. Administración del Personal. p. 68

2. ***DIRECCIÓN:***

a. **FUNCIONES PARA ELEVAR LA MORAL DEL PERSONAL.-** Comprende técnicas para conocer, analizar y ajustar la rotación, movilidad interna, ausentismo y retrasos del personal y la indicación de medios tales como entrevistas, registros, estímulos, etc.

b. **FUNCIONES DE RELACIONES LABORALES.-** Comprende aspectos de negociación de la contratación colectiva, ajustes en los contratos, así como la formulación y empleo de los reglamentos de trabajo.

c. **FUNCIONES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL, O BENEFICIOS ADICIONALES AL SALARIO.-** Comprende criterios y actividades para dar servicios al personal, o colaborar en las actividades de los trabajadores.

d. **FUNCIONES RELATIVAS A LA ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS.-** Lograr que todos los trabajadores sean justa y equitativamente compensados mediante sistemas de remuneración racional del trabajo y de acuerdo al esfuerzo, eficiencia, responsabilidad y condiciones de trabajo de cada puesto.

3. ***CONTROL:***

a. **FUNCIONES DE REGISTROS DEL PERSONAL.-** Comprende la estructuración y manejo de los archivos, Kardex, tarjeteros, etc.

b. **FUNCIONES DE AUDITORÍA DEL PERSONAL.-** Comprende los sistemas para conocer, en la propia empresa, y en otras, el estado de las

funciones y sistemas de personal, a fin de poder proveer a su constante adaptación y mejoramiento.

- ✓ **CUALIDADES DEL JEFE DE PERSONAL.**[5]

1. CUALIDADES INTELECTUALES

a. APTITUDES:

Iniciativa.- Ausencia de rutina, gran previsibilidad del comportamiento humano.

Inteligencia.- Facilidad y rapidez de comprensión de los problemas humanos.

- Juicio Práctico.
- Espíritu observador.
- Memoria retentiva de nombres y fracciones.

b. CONOCIMIENTOS:

Cultura General.- equivale a la de un profesionista.

Experiencia en trato obrero y personal en general.

Conocimientos elementales de sistemas industriales y comerciales.

Conocimiento en Doctrina Social y Derecho Laboral.

2. CUALIDADES MORALES

Sentido de Responsabilidad.

Laboriosidad, sentido de la trascendencia de su misión.

Prudencia y serenidad.

Cautela, combinada con decisión.

[5] REYES Ponce, Agustín. Administración del Personal. pp. 70, 71.

Rectitud: serenidad; espíritu de justicia, lealtad

3. CUALIDADES SOCIALES

Don de gente.- Ser accesible, cortés, y amable.

Habilidad para convencer.- orden y claridad al exponer, objetividad al razonar; flexibilidad y paciencia.

Personalidad.- saber hacer valer su puesto.

4. CUALIDADES FÍSICAS

Integridad y normalidad.- en razón de la personalidad que su puesto requiere.

Edad adecuada.- De 25 a 50 años, ordinariamente.

d.2. DIAGNÓSTICO

1). Concepto: Según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra diagnóstico proviene del griego "Diagnosis", que significa "Conocimiento". Alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.[6]

2). Diagnóstico empresarial: El Diagnóstico Empresarial constituye una herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual

[6]http://es.wikipedia.org/wiki/Diagn%C3%B3stico

de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.[7]

3). Filosofía empresarial: La filosofía de la empresa representa la forma de pensar oficial de la organización.

3.1. Misión: Describe el propósito de la empresa, esto es, su razón de ser. La declaración de la Misión determina claramente el futuro de la organización y establece las bases para la toma de decisiones en la misma. La misión, por tanto, servirá para identificar a la empresa con sus clientes y con su comunidad, de forma que lo que hace sea algo que la distinga de las demás.

3.2. Visión: Es el resultado de nuestros sueños en acción: nos dice a dónde queremos llegar" Se centra en los fines y no en los medios, lo cual nos indica que lo importante es el punto a donde se quiera llegar, no como llegar ahí.[8]

3.3. Niveles Jerárquicos: Son el conjunto de órganos agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que poseen, independientemente de la función que realicen.

- **Nivel legislativo:** En varias entidades públicas y en casi la generalidad de las empresas privadas, existe el nivel legislativo, cuya función básica es la de legislar sobre la política que debe seguir la organización, normar los procedimientos, dictar reglamentos, ordenanzas, resoluciones, etc.; y decidir sobre los aspectos de mayor importancia.

Este órgano representa el primer nivel jerárquico; en el caso de una empresa, lo constituye la Junta de Accionistas; en el Municipio, la Cámara integrada por los Concejales; en una Cooperativa, la Asamblea General de Socios; en una Facultad

[7] http://www.genialconsultora.com.ar/consultoria/diagnosticos/diagnosticos.html
[8] WRTHER Willan, DAVIS Heith, Administración de personal y recursos humanos. 1ra edición, 2009, Editorial Mc Graw Hill, Bogotá Colombia.

Universitaria, la Junta de Facultad. Siempre, el nivel legislativo se integra por un grupo de personas.

- **Nivel directivo***:* Este nivel toma decisiones sobre políticas generales y sobre las actividades básicas, ejerciendo la autoridad para garantizar su fiel cumplimiento. Además, planea, orienta y dirige la vida administrativa e interpreta planes, programas y más directivas técnicas y administrativas de alto nivel y los trasmite a los órganos operativos y auxiliares para su ejecución. Detenta el segundo grado de autoridad y es el responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad bajo su mando. Puede delegar la autoridad que considere conveniente, más no la responsabilidad. El nivel directivo (conocido por otros autores como ejecutivo) es unipersonal, cuando exista un Presidente, Director General o Gerente.

- **Nivel asesor***.* Aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando. La asesoría especializada generalmente se la presta a los órganos directivos o ejecutivos, pero esto no impide que se la proporcione a los otros niveles administrativos, en los casos que se considere necesario. El nivel asesor está integrado por expertos que tienen amplio dominio de determinada técnica. No tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional; por lo tanto, no toma decisiones ni ordena. Los consejos, recomendaciones, asesoría, proyectos, informes y más instrumentos administrativos que nacen en el nivel asesor, para ser transformados en órdenes, requieren necesariamente la autorización del jefe o mando directivo.

- **Nivel operativo:** Es el responsable directo de ejecutar las actividades básicas de la entidad o empresa. Es el ejecutor material de las órdenes emanadas de los órganos legislativo y directivo. Está integrado por las unidades que tienen a su cargo

la producción y explotación de bienes (producción), suministros de servicio al público (ventas); originados por la ley o la costumbre. Constituye el nivel técnico responsable de la vida misma de una organización que es su naturaleza y razón de ser.

- **Nivel auxiliar:** Ayuda a los otros niveles administrativos en la prestación de servicios con oportunidad y eficiencia. Es un nivel de apoyo a las labores ejecutivas, asesoras y operacionales. Generalmente se la conoce como nivel administrativo complementario. Las actividades del nivel auxiliar tienen que ver con la secretaría, archivo, biblioteca, información, estadística, suministros, transportes y más servicios generales, que hacen fluida la vida administrativa de una entidad o empresa. El grado de autoridad es mínimo, así como también su responsabilidad; se limita a cumplir órdenes de los niveles ejecutivo y operacional o ejecutar actividades administrativas de rutina.
- **Nivel descentralizado:** Surge del mayor o menor grado de descentralización o dispersión de la autoridad ejercido por un centro de poder. Cuando a la dispersión del poder se une el alejamiento geográfico, el organismo se llama desconcentrado. Por lo tanto, los organismos descentralizados constituyen todas aquellas entidades que tienen cierto grado de independencia para el cumplimiento de sus funciones. Una de las razones justificativas para el funcionamiento de este tipo de organizaciones es aquella que está dada por la especialización funcional de las mismas y la división del trabajo.

3.4. Organigramas

Es la gráfica que muestra la estructura orgánica interna de la organización formal de una empresa, sus relaciones, sus niveles de jerarquía y las principales funciones que se desarrollan.

a. Importancia

Son útiles instrumentos de organización y nos revelan: La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma y las líneas de asesoramiento.

b. Tipos de Organigramas

- **Estructurales.-** Tiene por objeto representar sólo la estructura administrativa de una institución o parte de ella; es decir, el conjunto de unidades y las relaciones que las ligan.
- **Funcionales.-** Tiene por objeto indicar en el cuerpo de la gráfica, además de las unidades y sus relaciones, las principales funciones de los órganos representados. No es común su uso. Sólo es posible cuando el órgano graficado tiene un grado de fraccionamiento reducido o cuando sólo se representan las principales partes.
- **Posicionales.-** Tienen por objeto indicar, a más de los órganos, las personas que los ocupan.[9]

3.5. Manuales administrativos

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.

[9]REYES Ponce, Agustín. Administración del Personal.

a). Objetivos de los Manuales administrativos:

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

b). Ventajas de los Manuales administrativos:

- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

c). Desventajas de los Manuales administrativos:

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.

- Algunas consideran que es demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Muy sintética carece de utilidad: muy detallada los convierte en complicados. [10]

d). Tipos de Manuales administrativos

Entre los manuales administrativos tenemos tres clases que son considerados más importantes, los cuales son: manual de funciones, manual de bienvenida y manual de procedimientos.

3.6. Manual de funciones

Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas [11]

a. Importancia:

Su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden, etc., es la piedra angular para implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como: evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros.

[10]REYES Ponce, Agustín. Administración del Personal. pp. 70, 71.

[11]http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/lecciones/capitulo3/funciones.htm

b. Ventajas:

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

c. Contenido:

Un manual de funciones debe contener los siguientes datos: Nombre de la empresa**,** código, nivel jerárquico, puesto o cargo de trabajo, naturaleza del trabajo, función principal que desempeña, Funciones (todas las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo.) Características de clase: responsabilidades por trabajo y equipos a su cargo, requisitos: (incluye el nivel de educación, los años de experiencia, y cursos necesarios.[12]

3.7. Manual de bienvenida

Es aquel que recoge toda la información relevante para el nuevo trabajador: organigrama, vacaciones, nominas, calendarios, su formato puede ser en papel, on-line, video, etc. Así mismo busca conseguir una total integración en la empresa en el menor tiempo posible aportándole la información de la forma más deseada por la empresa.

a. Contenido

- Historia y objetivos de la organización.

[12]http://blog.pucp.edu.pe/item/95532/la-importancia-del-manual-de-organizacion-y-funciones

- Artículos que produce y servicios que presta
- Estructura de la organización, políticas y prestaciones del personal
- Reglamento interno de trabajo
- Pequeño plano de las instalaciones [13]

3.8. Manual de procedimientos

Es el documento que contiene la descripciòn de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ò más de ellas; incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

a. Utilidad

- Permite conocer el funcionamiento interno con respecto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitaciòn del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisiòn de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

[13] http://www.manualdebienvenida.es/manual-de-acogida/manual-acogida.html

- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y còmo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

b. Conformación del Manual

a) Identificación: Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo y Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Nùmero de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer tèrmino, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por ùltimo, el nùmero de la forma. Entre las siglas y el nùmero debe colocarse un guiòn o diagonal.

b) Índice o Contenido: Relación de los capítulos y pàginas correspondientes que forman parte del documento.

c) Pròlogo y/o Introducción: Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, àreas de aplicación e importancia de su revisión y actualizaciòn. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las àreas comprendidas en el manual.

d) Objetivos de los Procedimientos: Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente y reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

e) Areas de Aplicación y/o Alcance de los Procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances, en: procedimientos macroadministrativos y procedimientos mesoadministrativos o sectoriales.

f) Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

g) Políticas o Normas de Operación: En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.
- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

h) Concepto (s): Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

I) Procedimiento (descripción de las operaciones): Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

j) Formulario de Impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la

descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

k) Diagramas de Flujo: Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

l) Glosario de Términos: Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta. [14]

d.3. TECNICAS DE ADMISION Y EMPLEO

Constituyen el conjunto de procedimientos, que se aplican en forma directa e indirecta a las personas, cargos, secciones, obtención y suministro de datos de competencia de la Administración de Recursos Humanos; constituyen en herramientas indispensables en la dirección del área de recursos humanos.[15]

[14] http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml
[15] www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page2.html

1. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

El reclutamiento de personal es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa. El reclutamiento consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la empresa de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos.[16]

a. Reclutamiento Interno

Se da al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados.

a.1. Técnicas del Reclutamiento Interno:

- Ascensos.
- Traslados
- Transferencia por ascenso
- Particulares o amistad
- Candidatos propuestos por el personal.

a.2. Medios del Reclutamiento Interno:

- Carteles o anuncios
- Pizarrón
- Verbalmente

[16] http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page6.html

- Boletín interno
- Correo electrónico

b. Reclutamiento Externo

Es externo cuando al existir determinada vacante, la empresa intenta llenarla con personas extrañas.

b.1. Técnicas de Reclutamiento Externo:

- Archivos de candidatos.
- Centros de promoción, capacitación y adiestramiento.
- Instituciones educativas.
- Organizaciones profesionales, sindicatos, asociaciones gremiales.
- Agencias de empleo.[17]

b.2. Medios del Reclutamiento Externo:

- Medios de comunicación, radio, tv, revistas periódicos, internet.
- Boletines
- Cartel

c. Reclutamiento Mixto

Cuando existe una vacante en la empresa se realiza el reclutamiento para un puesto, pero igual va quedando una vacante y puede ser:

- Primero el Reclutamiento Interno y luego el Reclutamiento Externo.
- Primero el Reclutamiento Externo y luego el Interno.
- Los dos al mismo tiempo.

[17] http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoseleccionpersonal/

2. SELECCIÓN

Es escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal.

a. Técnicas de Selección:

1. Hoja de Solicitud

En este rubro del proceso des proceso de selección de personal, consiste simplemente en verificar que todos los datos del candidato estén correctamente escritos en la solicitud de empleo.

2. Entrevista

Con ellas se intenta recabar toda la información que un sujeto nos pueda proporcionar a través de preguntas que se le planteen, en la mayor cantidad y calidad posible. (Experiencia; intereses, motivaciones, etc.)

- **Etapas de la Entrevista:**

a) Preparación: Las entrevistas de selección, deben ser preparadas de alguna manera. Aunque el grado de preparación varíe, debe ser suficiente para determinar los objetivos específicos de la entrevista;

b) Ambiente: Es un paso del proceso de la entrevista que merece un realce especial para neutralizar los posibles ruidos o interferencias externas que puedan perjudicar la entrevista.

- ★ **Físico** debe ser confortable y solo para ese fin.
- ★ **Psicológico:** El clima de la entrevista debe ser ameno y cordial.

c) Intercambio de información. Algunos entrevistadores inician este proceso preguntando al candidato si tiene preguntas para hacer.

d) Terminación. Cuando el entrevistador considere que se está completando su lista de preguntas y el tiempo planeado expira es hora de poner fin a la entrevista.

e) Evaluación. Inmediatamente después de que concluya la evaluación el entrevistador debe registrar las respuestas específicas y sus impresiones generales sobre el candidato.[18]

3. Pruebas o Test

Son una manera de conducta en las pruebas, algunas de éstas son más representativas que otras debido a que se hace difícil "demostrar" si al aplicar una prueba ésta evalúa lo que se quiere medir y demostrar que la prueba es válida.

- **Clasificación:**

a*). En cuanto a la manera de aplicarlas:*

Orales: Pruebas aplicadas mediante preguntas orales específicas que tienen como objetivo respuestas específicas.

Currículo Vitae: Es el detalle de las características principales del candidato constituye los datos personales, estudios realizados, capacitación recibida, ejercicio profesional, trabajos desempeñados.

b). En cuanto al área de conocimientos:

Pruebas Generales: Miden los conocimientos generales del candidato.

Pruebas Específicas: Indagan conocimientos técnicos sobre el cargo.

[18] •CHIAVENATO, Idalverto, Administración del Proceso Administrativo, 3ra edición, 2010, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.

c). En cuanto a la manera de elaboración:

Pruebas tradicionales: Miden la profundidad de los conocimientos, sus preguntas requieren de respuestas largas y explicitas; pueden ser improvisadas, no exigen planeación.

Pruebas objetivas: Son estructuradas en forma de exámenes objetivos, cuya aplicación y corrección es rápida y fácil.

Pruebas de personalidad: Sirven para analizar los diversos rasgos de personalidad de los candidatos.

Pruebas psicométricas: Son aplicadas a las personas para medir su desarrollo mental, aptitudes, habilidades, destrezas.

4. Investigaciones

Este estudio se debe realizar para tener referencias acerca de nuestro candidato, para saber si la persona es apta para ocupar la vacante dentro de la empresa; es asi que se clasifica de la siguiente manera:[19]

- ✓ Antecedentes de Trabajo.
- ✓ Antecedentes Penales.
- ✓ Cartas de Recomendación.
- ✓ Antecedentes de Domicilio.
- ✓ Récord Policial.

[19] CHIAVENATO, Idalverto, Administración del Proceso Administrativo, 3ra edición, 2010, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.

5. Examen Médico

El examen médico es muy importante dentro del proceso de selección ya que se evalúa físicamente y si es apto para desempeñar las funciones que nuestro puesto requiere; por lo tanto es necesario para evitar:

- Un mayor número de ausentismo.
- La aparición de enfermedades profesionales.
- El peligro del contagio de diversas enfermedades.
- Trastornos n la organización de la producción.
- Menor calidad en la producción.

3. CONTRATO Y NOMBRAMIENTO.

Es formalizar con apego a la ley las futuras relaciones de trabajo, así como también garantizar los intereses, deberes, derechos del trabajador como para la empresa.

3.1. Clases de Contrato

1. **Contrato a Prueba:** Se produce cuando el empleador te contrata por un determinado tiempo para que demuestres que realizas la tarea en forma adecuada. El tiempo máximo que puedes estar a prueba es de 90 días.

2. **Contrato de Trabajo:** Es el acuerdo entre el empresario y el trabajador 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 en un periodo de un año.[20]

[20] CHIAVENATO, Idalverto, Administración del Proceso Administrativo, 3ra edición, 2010, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.

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

4. INDUCCIÓN

Es la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial ("periodo de prueba").[21]

La inducción a los empleados significa proporcionarles información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.

Pasos a seguir para realizar una buena inducción a la institución:

- **Entrevista de bienvenida:** Es el dialogo con el gerente o jefe de personal para contestar sobre las interrogantes expectativas que tiene el nuevo empleado como también hacerle conocer al mismo la historia de la Institución.
- **Visita a toda la Institución:** Consiste en hacerle conocer todas las oficinas, quienes son los jefes departamentales, donde están ubicadas las oficinas. [22]
- **Entregar el folleto que se denomina Manual de Bienvenida:**

  El mismo que debe contener lo siguiente:

  1. Mensaje del gerente.
  2. Historia de la empresa.
  3. Productos y servicios que ofrece la empresa.

[21] WRTHER Willan, DAVIS Heith, Administración de personal y recursos humanos. 1ra edición, 2009, Editorial Mc Graw Hill, Bogotá Colombia.
[22] CHIAVENATO, Idalverto, Administración del Proceso Administrativo, 3ra edición, 2010, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.

4. Políticas de la empresa.
5. Organización de la empresa (organigramas y funciones).
6. Plano de la empresa.
7. Foto de las autoridades.
8. Reglamento.
9. Beneficios para el trabajador.
10. Obligaciones del trabajador
11. Directorio telefónico.

5. CAPACITACIÓN – ADIESTRAMIENTO

5.1. Capacitación: Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.[23]

- **Clasificación:**

a) **Capacitación Directa.-** Se lo realiza mediante cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.
b) **Capacitación Indirecta.-** Se lo realiza mediante catálogos, folletos, revistas, etc.

5.2. Adiestramiento: Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar eficientemente el puesto de trabajo.

[23] http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

- **Clasificación:**

a) **Adiestramiento en clase.-** Se lo realiza fuera de las horas de trabajo, mediante cursos, correspondencias, etc.

b) **Adiestramiento en servicio.**- Se lo realiza en horas de trabajo cuando hay una persona que le recomienda como hacer el trabajo.

c) **Adiestramiento en antesala.**- Cuando es difícil la tarea o trabajo hay que prepararlo de nuevo en lo operativo, no hay como dejarlo solo en la maquinaria por que puede dañarlo, o su vida corre peligro.

Métodos para Impartir Conocimientos:

- **Formalización en el lugar de trabajo.-** Es la más utilizada de la empresa, el cual se da en el mismo lugar de trabajo.
- **Conferencias.-** Consiste en que un instructor presenta un material a un grupo de aprendices. Las conferencias se desarrollan o imparten en mayor relación con: tareas, temas, puntuales, por que proporciona información rápida y eficiente.
- **Técnicas de audiovisuales.-** Grabaciones, películas y diapositivas
- **Instrucción programada.-** Se refiere a la instrucción que el aprendiz por sí mismo va programándose y que le presente una serie de tareas además permite evaluar el éxito en intervalos durante la información.
- **Instrucciones programadas por computadoras.** Se utiliza el computador para presentar el material, evaluar las respuestas del aprendiz, proporcionar retroalimentación apropiada y tomar decisiones de que se presentara más adelante a menudo con base del aprendiz.

6. MOTIVACIÓN

Es una de las tareas administrativas más simples pero al mismo tiempo de las más complejas; es decir, es simple por que las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que se les produzca recompensas, y complejo cuando una persona considera importante a una recompensa mientras que otra lo considera inútil.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se han considerado los siguientes materiales, métodos, técnicas:

.1. MATERIALES:

a). Útiles de Oficina: Hojas, libros, revistas, lapiceros, cartuchos, carpetas, copias, entre otros

b). Equipos de oficina: computador (internet), memoria flash, impresora

2. MÉTODOS:

a). Método Científico.- Ayudó durante el desarrollo de todo el proceso de la investigación, y así se logró el cumplimiento de los objetivos planteados en el proyecto, además permitió organizar de una forma secuencial los recursos disponibles.

b). Método Inductivo: Este método permitió el análisis de los aspectos relevantes como es el diagnóstico del talento humano, departamento del Talento Humano, las técnicas de admisión y empleo del personal, ayudando de esa manera a obtener las conclusiones y recomendaciones para AUTOSERVICIOS AHORRA MAS del cantón Pangui, provincia de Zamora Chinchipe.

c). Método Deductivo: Mediante este método se analizó las situaciones particulares correspondientes a la "Gestión del Talento Humano en Autoservicios Ahorra más", que ayudaron a analizar toda la información proveniente de las entrevistas, encuestas y la observación directa.

d). Método Analítico: Este método ayudó al análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de la aplicación de las diferentes técnicas como la entrevista al gerente y las encuestas a los empleados de la empresa en estudio

3. TÉCNICAS:

a). Observación Directa: Esta técnica permitió evidenciar en forma directa visualizando sobre la situación actual de la empresa, en lo que tiene que ver con todo el personal, como se encuentra organizada, su funcionamiento, la relación que existe entre todos los integrantes de la empresa

b). Entrevista: Se trata de un instrumento empleado mediante el diálogo para responder diversas interrogantes, se aplicó con el afán de obtener información verbal por medio de la entrevista personal dirigida al gerente Edgar Fabricio Erreyes Jaya de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MAS quien brindó información útil y verás sobre aspectos relacionado a la situación actual del talento humano, aspiraciones, los puestos de trabajo y personal que trabaja en ella, etc.

c). Encuesta: Instrumento que se emplea para la recopilación de información con la realización de un cuestionario previamente estructurado con preguntas abiertas y cerradas; las mismas que fueron aplicadas a todo el personal que labora en la empresa en un total de 12 con el fin de obtener información relevante acerca de los sistemas de trabajo de la entidad sobre la aplicación del Talento Humano, el título que posee cada trabajador, tiempo que desempeña, reglamentos, entre otros.

Población a Investigar

El total de la población está conformada por 13 personas, datos que fueron obtenidos en la secretaría de la empresa en estudio, así tenemos 1 gerente a quién fue aplicada la entrevista; y 12 empleados que se les empleó la encuesta como se detalla a continuación:

Cuadro No. 1

ENTREVISTA

PUESTO	NOMBRE Y APELLIDO
Gerente	Edgar Fabricio Erreyes Jaya

Cuadro No. 2

ENCUESTAS

Nombres y Apellidos	Cargo
1. Diana Medina Contento	Secretaria-Contadora
2. Mónica Sarango	Cajera
3. Mariana Guamán	Cajera
4. Ruth González	Cajera
5. Juan Guarán	Perchero
6. Víctor Medina	Perchero
7. Miguel Anguisaca	Perchero
8. Sandro Quizhpe	Perchero
9. Manuel Seraquive	Guardia
10. Ángel Guamán	Conserje
11. Francisco Guapa	Bodeguero
12. Milton Torres	Chofer

f. RESULTADOS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE.

1. **¿Qué título profesional tiene?**

Al respecto el gerente propietario de Autoservicios Ahorra Más informó que no cuenta con ningún título que ha concluido el bachillerato en Ciencias.

2. **¿Con cuántos empleados funciona su empresa y cuales son los cargos que ocupan cada uno de ellos (as)?**

Manifesto que cuenta con 12 empleados, entre ellos 1 secretaria-contadora, 3 cajeras, 4 perchadores, 1 conserje, 1 guardia, 1 chofer y 1 bodeguero.

3. **¿Cuándo se creo la empresa?**

Al respecto manifestó el gerente que se creó el 11 de septiembre del 2011, e inicia sus actividades con $150.000 dólares.

4. **¿Cuál es el propósito que tiene el Autoservicios?**

En cuanto a esta interrogante el gerente indicó que el propósito es de brindar un servicio a la ciudadanía del cantón El Pangui provincia de Zamora Chinchipe, siendo su actividad económica de tipo Comercial, dedicada a la comercialización de productos de primera necesidad como: arroz, azúcar, aceite, sal, embutidos: salchicha, chorizo, jamón, mortadela, lácteos: leche, queso, yogurt, etc, licores: whisky, vino, crema, zhumir, champagne, cárnicos, perfumería, entre otros.

5. **¿Indique si el local es propio o arrendado?**

Al respecto el señor Erreyes indicó que es propio, que está realizando algunas adecuaciones para mejorar la infraestructura del mismo.

6. **¿En dónde se encuentra ubicado Autoservicios Ahorra Más?**

Manifestó el gerente que se encuentra en un lugar estratégico, que existe estacionamiento, además cuenta con todos los servicios básicos, sus calles son Luis Imaicela y Loja.

7. **¿La empresa cuenta con tecnología acorde a los servicios-productos que ofrece?**

Al respecto indicó que cuenta con computadoras con sus respectivos programas, cámaras de vigilancia, sistemas de seguridad de los productos.

8. **¿Cuáles son los clientes de Autoservicios Ahorra Más?**

Al respecto manifestó que todo público, empresas privadas, instituciones públicas, puesto que realiza las ventas al mayor y menor.

9. **¿Cómo considera las relaciones laborales dentro de la empresa?**

Al respecto indicó que las relaciones con todo el personal son buenas ya que existe una comunicación apropiada, que hasta el momento no ha existido ningún inconveniente entre quienes integran la empresa.

10. **¿La empresa cuenta con misión? Indíquela**

Manifestó el gerente que si cuenta con la misión y esta es: “Satisfacer las necesidades de la comunidad con comercialización y venta de productos de primera necesidad con garantía, calidad y al menor precio”

11. **¿La empresa cuenta con visión? Indíquela**

Al respecto indicó el gerente que si cuenta con visión y que es: “Ser líderes en el mercado local y de la provincia, satisfaciendo oportunamente los requerimientos y necesidades del cliente”

12. **¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con valores?**

Indicó el señor Erreyes que si tiene considerado valores para la empresa puesto que esto representa la imagen de la misma entre estos tenemos: honestidad, responsabilidad, respeto, compromiso.

13. **¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con principios? Indíquelos**

El gerente manifestó que la empresa si cuenta con principios y estos son: compañerismo y cooperación, ética profesional, trabajo en equipo, buen servicio.

14. **¿La empresa que usted representa tiene un rótulo que la identifique?**

En cuanto a esta interrogante el gerente indicó que si cuenta con un rótulo que se encuentra escrito con letras rojas “Ahorra más” y un carrito para llevar los artículos que los clientes van adquiriendo.

15. **¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con un organigrama con los niveles jerárquicos?**

Al respecto el gerente indico que él ha hecho un organigrama pero que no sabe si estará bien, que en todo caso que con la autorización que se ha dado para que realicen este trabajo investigativo me ayude a mejor mi empresa.

16. **¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con un departamento de talento humano?**

Indico el gerente que no cuenta con dicho departamento, pero le gustaría incrementar para un mejor control, realice los organigramas, distribuya el trabajo, seleccione el personal entre otras actividades.

17. **¿La empresa cuenta con el manual de bienvenida, reglamento interno para que tenga conocimiento el personal que labora en ella?**

Al respecto indicó el gerente que no cuenta con el manual de bienvenida que no sabe cómo hay que realizarlo, ni el reglamento interno de personal, por eso es muy importante un jefe de personal que le ayude a realizar las actividades en cuanto a los empleados que laboran en “AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS”.

18. **¿Cómo realiza la selección del personal para que ocupe un cargo dentro de la empresa?**

Al respecto indicó el gerente que luego de que algún familiar o amigo le recomiende alguna persona procede a pedirle los documentos y esa es la manera de seleccionar.

19. **¿Autoservicios Ahorra Más realiza contratos al personal que labora en la misma?**

Si, indica el gerente, puesto que es un documento que tiene que estar en regla o caso contrario nos llamaría la atención el Ministerio de Relaciones Laborales y el IESS.

20. **¿Se capacita al personal que labora en la empresa?**

Al respecto indico el señor Erreyes que no existe ningún tipo de capacitación para ningún empleado que todos realizan el trabajo en forma empírica.

TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS EMPLEADOS

1. **¿Qué cargo desempeña en "Autoservicios Ahorra Más"?**

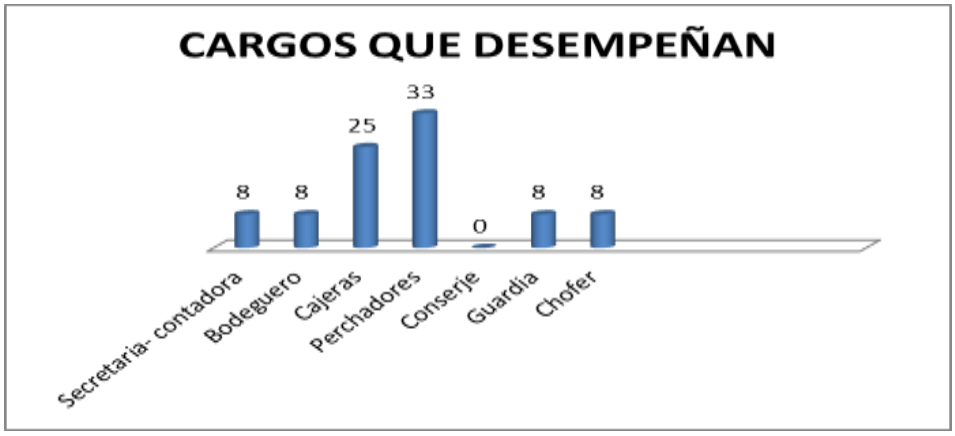
CUADRO No. 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secretaria- contadora	1	8
Bodeguero	1	8
Cajeras	3	25
Perchadores	4	33
Conserje	1	8
Guardia	1	8
Chofer	1	8
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a las contestaciones de las diferentes empleados que trabajan en "Autoservicios Ahorra Más" manifestaron que ocupan los siguientes cargos; 1 secretaria contadora, 1 bodeguero, 1 conserje, 1 guardia, 1 chofer, cada uno representa el 8%, mientras que 4 corresponde a los perchadores con un porcentaje del 33%, y 3 cajeras que pertenece al 25%.

2. **¿Que tiempo viene laborando en la empresa?**

CUADRO No. 4

ALTERNATIVA	TIEMPO
Secretaria- contadora	1 año
Bodeguero	1 año
Cajera 1	1 año
Cajera 2	3 meses
Cajera 3	1año
Perchador 1	3 meses
Perchador 2	1 año
Perchador 3	1 año
Perchador 4	3 meses
Conserje	3 meses
Guardia	1 año
Chofer	1 año

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo que respecta al tiempo que laboran en la empresa indicaron los encuestados que trabajan 1 año, que corresponde a: la secretaria-contadora, el bodeguero, 2 cajeras, 2 perchadores, el guardia y el chofer; mientras que vienen laborando 3 meses 1 cajera, 2 perchadores y el conserje.

3. **¿Conoce la misión con que cuenta la emprea? si la conoce indíquela.**

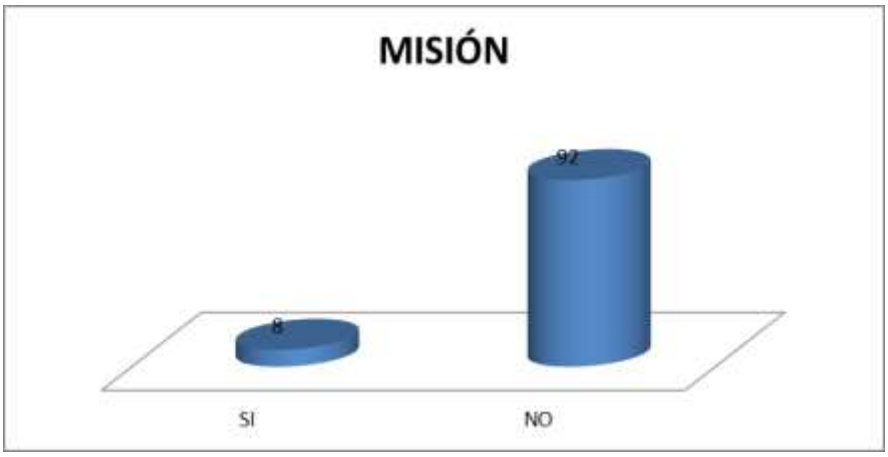
CUADRO No. 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	8
NO	11	92
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo relacionado a que si conocen la misión los empleados que laboran en la empresa indicaron: una persona que corresponde a la secretaria-contadora que si conoce la misión de la empresa en forma verbal por parte del gerente y es: "Satisfacer las necesidades de la comunidad con comercialización y venta de productos de primera necesidad con garantía, calidad y al menor precio"; mientras que 11 empleados que sería la mayoría manifestaron que no conocen.

4. **¿Conoce la visión con que cuenta la empresa? si la conoce indíquela**

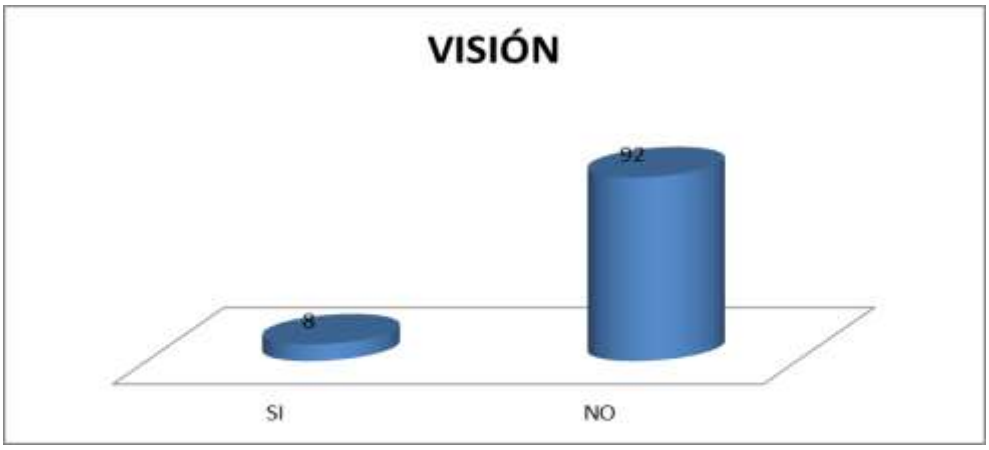
CUADRO No. 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	8
NO	11	92
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo relacionado a que si conocen la visión los empleados que laboran en la empresa indicaron: una persona que corresponde a la secretaria-contadora que si conoce la misión de la empresa en forma verbal por parte del gerente y es: “Ser líderes en el mercado local y de la provincia, satisfaciendo oportunamente los requerimientos y necesidades del cliente”; mientras que 11 empleados que sería la mayoría manifestaron que no conocen.

5. **¿"Autoservicios Ahorra Más" cuenta con un departamento del talento humano?**

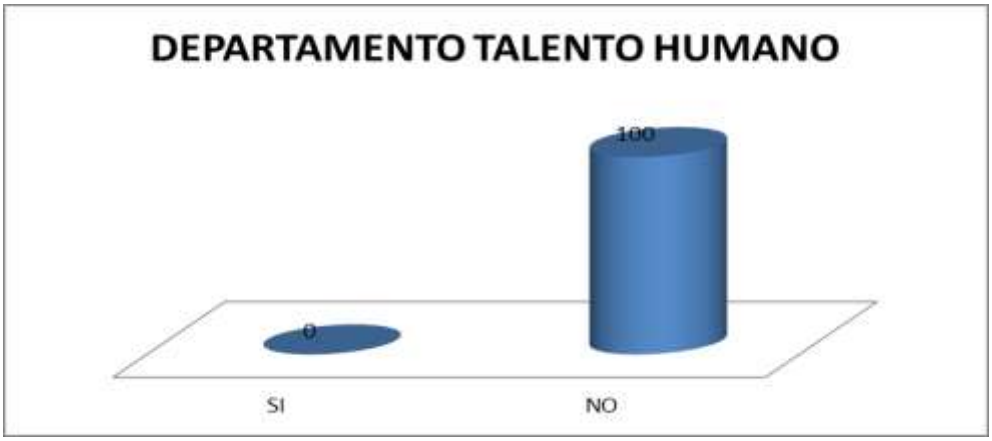
CUADRO No. 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	12	100
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo relacionado a que si existe un departamento del Talento Humano en "Autoservicios Ahorra Más" indicaron el 100% es decir los 12 empleados encuestados que no existe dicho departamento que sería bueno que existiera para poder conocer las funciones que les toca realizar a cada empleado, que se realice un control adecuado a todo el personal, que se planifique para cursos de capacitación, entre otras actividades

6. **¿Cuál es la funcion principal que realiza dentro del Autoservicio?**

SECRETARIA-CONTADORA: Administrar el sistema contable, Pago a los proveedores y llegar la correspondencia de la empresa

CAJERAS: Registro y cobro de facturas, Que los productos salgan en buen estado.

BODEGUERO. Recibir y arreglar productos, Ver que los productos se encuentren en buen estado.

PERCHADORES: Perchar, ubicar el producto para la venta, Revisar que los productos no estén caducados.

CONSERJE: Realizar el aseo de las oficinas administrativas y del Autoservicio, llevar correspondencia.

GUARDIA: Vigilar los bienes de la empresa, los productos que se encuentran en las perchas exhibiéndose.

7. **¿Cómo conoció sobre la existencia del puesto o cargo que actualmente desempeña en el autoservicio?**

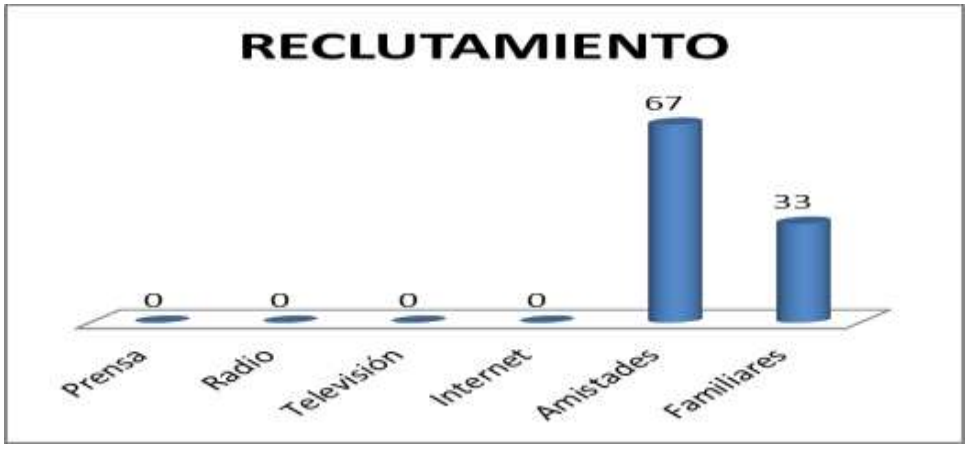
CUADRO No. 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prensa	0	0
Radio	0	0
Televisión	0	0
Internet	0	0
Amistades	8	67
Familiares	4	33
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a esta interrogante sobre la existencia del puesto o cargo que actualmente desempeña, 8 empleados que corresponden al 67% manifestaron que conocieron de la vacante por medio de amistades, mientras que 4 empleados que corresponde al 33% indicaron que se informaron por medio de familiares del gerente.

8. **¿Para realizarle la selección a su puesto de trabajo le aplicaron?**

CUADRO No. 9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hoja de vida	0	0
Entrevista	5	42
Pruebas	0	0
Investigaciones	0	0
Examen Médico	0	0
Ninguno	7	58
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 6

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a esta interrogante los doce empleados que corresponden al 100%, indicaron que para seleccionarlos les aplicaron una entrevista, estos es, a la secretaria-contadora, al bodeguero, a las tres cajeras que corresponde al 42%; mientras que 7 respondieron que no se les aplicaron ninguna técnica de selección lo cual representa el 58%. Lo que resulta de este análisis es que la empresa no realiza una aplicación correcta sobre la selección del personal para que labore en ella.

9. **¿Usted tiene contrato o nombramiento dentro de la empresa? si tiene contrato indíque que tipo de contrato**

CUADRO No. 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contrato a prueba	4	33
Contrato de trabajo	8	67
Nombramiento	0	0
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 7

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo que concierne a esta interrogante el 33% que corresponde a 4 empleados indicaron que tienen un contrato a prueba esto corresponde a una cajera, dos perchadores y el conserje; y el 67% que son 8 empleados indicaron que tienen contrato de trabajo es decir de un año que son la secretaria-contadora, dos cajeras, dos perchadores, el guardia y el chofer**.**

10. ¿Quién le dio a conocer sobre las instalaciones de la empresa?

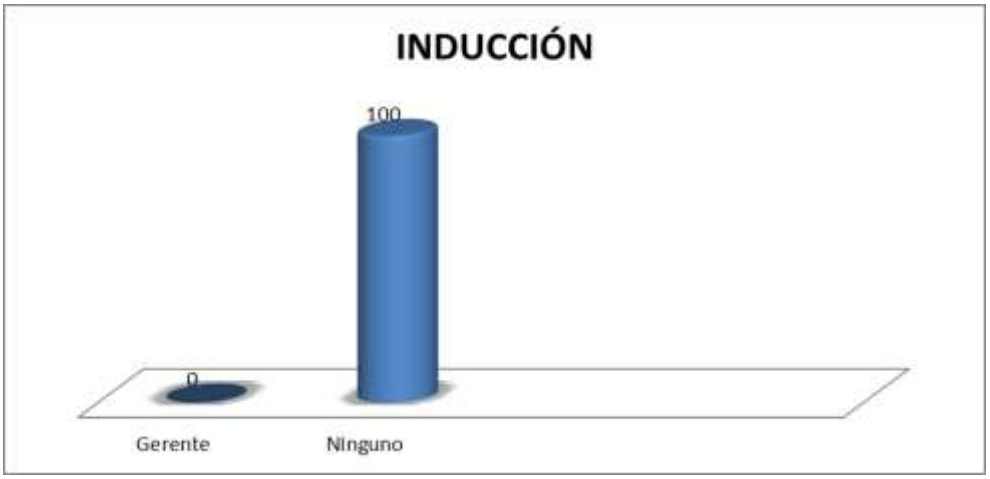
CUADRO No. 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	0	0
Ninguno	12	100
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a esta interrogante el 12% de los integrantes de la empresa es decir el total de los encuestados manifestaron que nos les han indicado sobre las instalaciones de la empresa que ellos por intuición se han ubicado a los lugares de trabajo.

11. ¿La empresa cuenta con el manual de bienvenida?

CUADRO No. 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	12	100
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 9

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al respecto si la empresa cuenta con un manual de bienvenida el 100% de los encuestados es decir los 12 empleados que laboran en Autoservicios Ahorra Más manifestaron que no existe ni les han entregado dicho manual.

12. ¿La empresa cuenta con el reglamento interno?

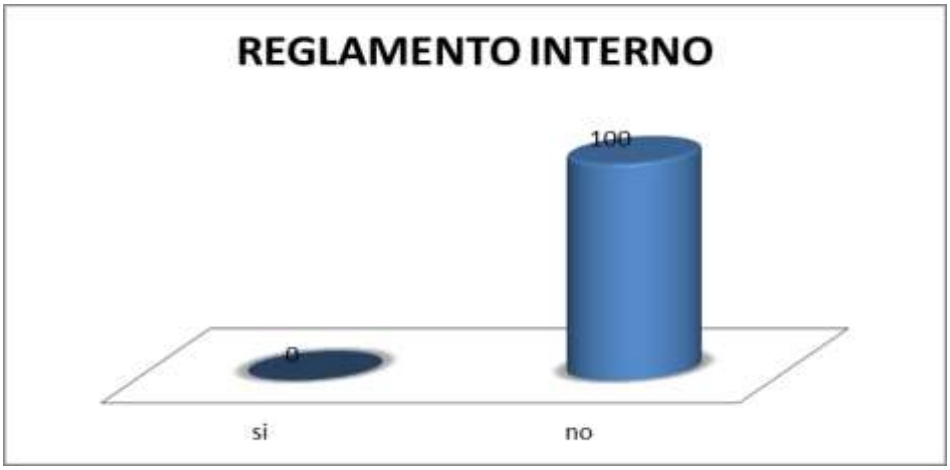
CUADRO No. 13

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
No	12	100
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a esta interrogante indicaron los 12 empleados encuestados que laboran en la empresa y que corresponde al 100% que el Autoservicio no cuenta con un reglamento interno que sería bueno tenerlo para poder establecer los deberes, derechos, vacaciones, responsabilidades de cada uno de ellos.

13. ¿La empresa le brinda capacitación?

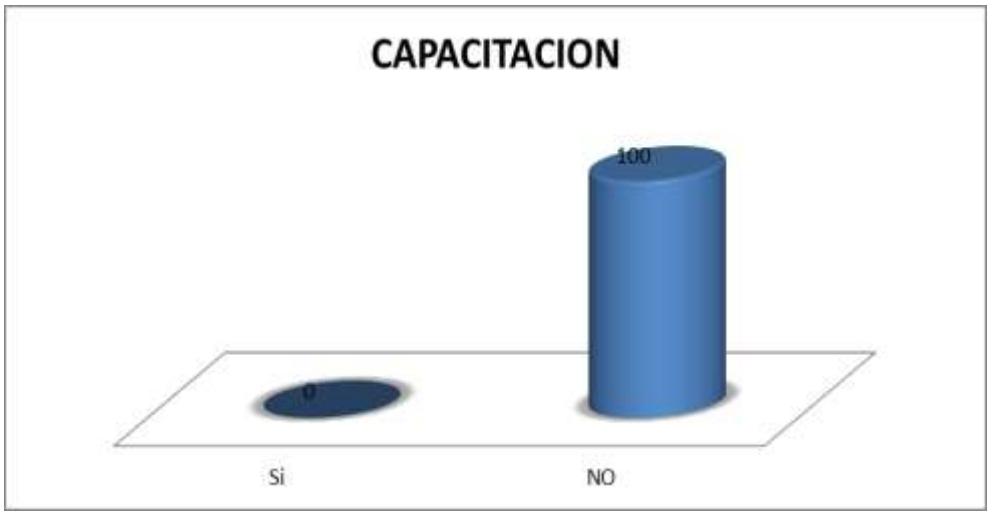
CUADRO No. 14

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0
NO	12	100
TOTAL	**12**	**100**

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En cuanto a si la empresa les brinda capacitación al personal que labora en la empresa el 100% que corresponde a los 12 empleados encuestados indicaron que no reciben capacitación por parte de la empresa que sería interesante tenerlos

14. ¿Sobre que temas le gustaria que la empresa le capacite?

CUADRO No. 15

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	12	100
Relaciones Humanas	12	100
Ventas Estratégicas	3	25
Marketing y Publicidad	8	67
Computación	4	33
Imagen y Presentación	12	100
Análisis Financiero	1	8
Expresión Oral	12	100
Tributación	1	8

FUENTE: Encuesta empleados

ELABORACION: La autora

GRAFICO No. 12

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En lo que tiene que ver con los cursos, seminarios, talleres que los empleados desean que les brinde financiados por la empresa Autoservicios Ahorra Más, se encuentran los siguientes: Atención al cliente, relaciones humanas, imagen y presentación, expresión oral manifiestan todos los 12 empleados que corresponde al 100%; mientras que 3 empleados indican el curso de ventas estratégicas; 8 empleados marketing y publicidad; 4 empleados sugieren computación, y lo relacionado con analisis financiero y tributación un empleado.

g. DISCUSIÓN

OBJETIVO 1

DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" DEL CANTÓN EL PANGUI.

Luego de realizar la entrevista al Gerente Sr. Edgar Fabricio Erreyes Jaya y la aplicación de la encuesta a los 12 empleados de la empresa "Autoservicios Ahorra Más" se puede determinar la realidad actual de la empresa referente al **SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO**, con que cuenta.

La empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS se creó el 11 de Septiembre del 2011, inicia sus actividades con $150.000, su Gerente propietario es el señor Edgar Fabricio Erreyes Jaya, esta empresa se creó con el propósito de brindar un servicio a la ciudadanía del cantón El Pangui provincia de Zamora Chinchipe su actividad económica es de tipo Comercial se dedica a la comercialización de productos de primera necesidad como: arroz, azúcar, aceite, sal, embutidos: salchicha, chorizo, jamón, mortadela, lácteos: leche, queso, yogurt, etc, licores: whisky, vino, crema, zhumir, champagne, cárnicos, perfumería, entre otros, el local es propio, se

encuentra ubicada en el cantón El Pangui provincia de Zamora Chinchipe, en las calles Luis Imaicela y Loja.

Desde el inicio la empresa obtuvo el RUC, los permisos respectivos para emprender sus actividades y se inscribió en la Cámara de Comercio, cumple estrictamente con las normas de higiene que son estipuladas por las autoridades encargadas de llevar el control dentro de este aspecto, también está protegida contra accidentes, incendios que se puedan suscitar en el mismo, precautelando la seguridad de los miembros y clientes del Autoservicio. Posee tecnología como computadoras, cámaras de vigilancia, sistemas de seguridad de los productos existentes dentro de la empresa. La forma de venta es al por mayor y menor; se concede además crédito a Instituciones Públicas, empresas privadas y público en general dependiendo del monto de compra.

Cabe mencionar que el buen emprendimiento que lleva la empresa a través de su Gerente- Propietario ha logrado llegar a cumplir con los objetivos propuestos; pero ha descuidado al personal que labora en ella, la principal prioridad de la empresa es brindar una buena atención al cliente. El posicionamiento de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS dentro del cantón es excelente ya que por su mayor venta de productos de primera necesidad han logrado ser una empresa reconocida a nivel cantonal; en lo que respecta a las relaciones laborales dentro de la empresa, estas son buenas ya que existe una comunicación apropiada entre el Gerente y el personal, de manera que permite solucionar cualquier problema o inconveniente suscitado dentro de la misma.

MISIÓN:

“Satisfacer las necesidades de la comunidad con comercialización y venta de productos de primera necesidad con garantía, calidad y al menor precio”

VISIÓN:

“Ser líderes en el mercado local y de la provincia, satisfaciendo oportunamente los requerimientos y necesidades del cliente”

VALORES:

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso

PRINCIPIOS:

- ✓ Compañerismo y cooperación
- ✓ Ética profesional
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Buen servicio

PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA:

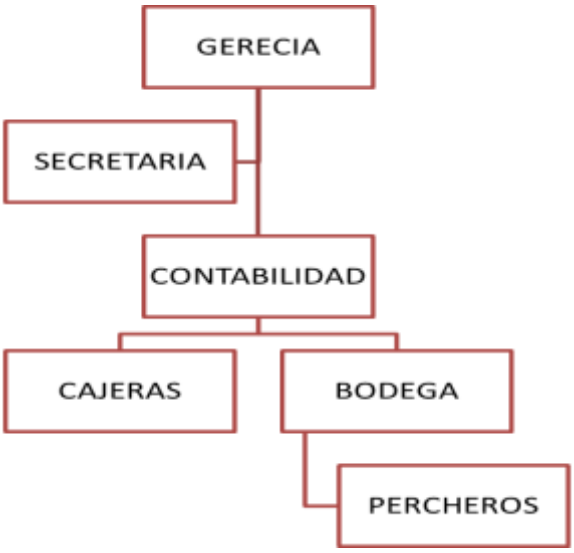
La empresa cuenta con el gerente propietario y 12 empleados, los que se encuentran divididos en las diferentes áreas de trabajo de la siguiente manera:

- ✓ 1 Gerente
- ✓ 1 Secretaria-contadora
- ✓ 3 Cajeras
- ✓ 4 Perchadores

- ✓ 1 Bodeguero
- ✓ 1 Chofer
- ✓ 1 Conserje
- ✓ 1 Guardia

ROTULO DE AUTOSERVICIOS AHORRA MAS

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA



Mediante la información recopilada se establece que la mayor parte de los empleados que conforman la empresa pertenecen al departamento de contabilidad, sin tomar en cuenta en el organigrama al conserje, guardia y chofer, lo cual indica que no están bien definidos los niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, responsabilidad y las diferentes relaciones que deben existir entre los diferentes puestos de la empresa, esto se demuestra que Autoservicios Ahorra Más no cuenta con herramientas técnicas que permitan la determinación de la estructura necesaria para la optimización de recursos y la sistematización de actividades.

Además no existe un manual de funciones que identifique las actividades que cada empleado debe realizar el personal incurren en hacer varias actividades por iniciativa propia, no existe un adecuado proceso en lo que tiene que ver con el reclutamiento de personal ya que lo realizan mediante amistades o familiares, en cuanto a la selección solo reciben los documentos personales, realizan dos tipos de contrato el de prueba y el de trabajo legalizado a través del Ministerio de Relaciones Laborales y los empleados son asegurados al IESS, no existe un documento denominado manual de bienvenida donde se encuentren inmersos un reglamento interno de trabajo así como la información general acerca de la empresa a fin de que cuando un nuevo empleado ingrese a la laborar se le facilite y acelere su adaptación, además el personal no recibe ningún tipo de capacitación ya que la empresa no se ha preocupado, desaprovechando nuevos conocimientos que serían de mucha ayuda para mejorar procesos de atención al cliente.

Con todo lo antes mencionado la empresa tiene grandes dificultades, debido a que no se administra el talento humano de una forma técnica sino que se lo hace de una manera empírica, obviando procesos y técnicas indispensables que permitan la

eficiencia del personal, es por ello la falta de un departamento de personal para que puedan realizar lo antes indicado en forma adecuada y por ende los empleados responderían a sus actividades en forma eficiente, eficaz y existiría mejor posicionamiento de la empresa objeto de estudio en el cantón el Pangui provincia de Zamora Chinchipe.

OBJETIVO 2

ELABORAR UNA PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" DEL CANTÓN EL PANGUI

El departamento del Talento Humano, ha sufrido una importante evolución hoy en día. Es uno de los departamentos con un trabajo duro, que se basa sobre todo en la negociación y relación permanente con la parte laboral. Esto ha hecho que sea un puesto de los mejores remunerados, debido en gran parte a la gran presión y responsabilidad a la que están sometidos estos profesionales.

Las funciones genéricas principales de la persona de este departamento que se va a incrementar en AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS, se basan en ser conocedora de las nuevas técnicas de la normativa laboral, tanto desde el punto de vista teórico como de su aplicación práctica en la empresa.

El jefe del departamento debe ser flexible, guardando el equilibrio en las relaciones, tanto con el gerente, como con los empleados. También le corresponde realizar un

adecuado proceso de reclutamiento, seleccionar y promocionar al personal, con la correspondiente adecuación de las personas a los puestos. Debe preocuparse de que existan buenos programas de formación, a todos los niveles y para todos los puestos, buscando la motivación del personal que labora en ella, de la que se derivará un buen rendimiento laboral.

El departamento de Talento Humano de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS constará de una persona profesional especialista en el área de administración de personal.

La misión, visión y el objetivo del Departamento del Talento Humano en la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS:

Optimizar las operaciones de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MAS, a través de la integración, motivación, desarrollo y conservación del talento humano; creando un clima laboral idóneo que genere satisfacción permanente y perfeccione la calidad de las relaciones interpersonales para aumentar la productividad y por ende su calidad de vida.

Ser reconocido como proceso medular de la organización a través del liderazgo, orientando y administrando el talento humano, para alcanzar los más altos estándares de productividad, calidad y mejorar de los procesos empresariales

Prestar un servicio que proporcione el personal idóneo, en un clima laboral satisfactorio, conservando el talento humano a través de políticas, normas y procedimientos necesarios para lograr las metas de Autoservicios Ahorra Más

FORMACIÓN PROFESIONAL DEL JEFE DEL TALENTO HUMANO

Requiere grado universitario a nivel de Licenciatura o Técnico Superior en Relaciones Industriales, Administración de Recursos Humanos.

HABILIDADES Y DESTREZAS DEL JEFE DEL TALENTO HUMANO

- ✓ Precisa de habilidad para el manejo de equipo de oficina, equipo de cómputo, herramientas o instrumentos propios del trabajo.
- ✓ Requiere de capacidad para trabajar con otras personas, para motivarlas, tanto individualmente como en grupo.
- ✓ Precisa de capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas.
- ✓ Requiere de habilidad para las relaciones interpersonales que le permitan desempeñar sus labores satisfactoriamente, estableciendo contactos internos y externos a la organización.

RESPONSABILIDAD

- ✓ Autoriza salida de documentos utilizados en el área de recursos humanos.

- ✓ Supervisa y coordina directamente a empleados que ejecutan actividades.
- ✓ Criterio y Toma de Decisiones: La naturaleza de la función es ejecutiva. El puesto permite desenvolverse con criterio propio guiado por programas, presupuestos, procedimientos.
- ✓ Propone o vela por la correcta aplicación de normas, políticas, leyes y reglamentos específicos del área.

ESFUERZO MENTAL

- ✓ Atención por períodos prolongados en la solución de problemas y análisis de trabajo. El trabajador está sometido a tensión por presión para realizar actividades incluso en horas inhábiles.

RIESGOS

- ✓ El trabajo no representa riesgos de accidente, salvo descuidos en la ejecución de las actividades.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- ✓ Reclutamiento a través de fuentes internas como los concursos y archivo de datos de los empleados de AUTOSERVICIOS AHORRA MAS, y externas por medios de comunicación.
- ✓ Selección por medio de hoja de solicitud de empleo, la entrega del currículo vitae, entrevistas, pruebas o test como las de inteligencia y conocimiento, investigaciones y examen médico.
- ✓ Realización de los contratos de prueba y contratos de trabajo.

- ✓ Dar a conocer a los nuevos empleados sobre las instalaciones del Autoservicio así como la entrega del Manual de Bienvenida.
- ✓ Capacitación, adiestramiento, y desarrollo de personal de acuerdo a las necesidades que se detecten en los diferentes niveles organizacionales.
- ✓ Análisis y evaluación de puestos, realizando la descripción (explicación detallada de las actividades), especificación (definición de los requisitos exigidos para ocupar cada puesto) y clasificación (ordenamiento de los puestos).
- ✓ Orientación, difusión y establecimiento de servicios y prestaciones.
- ✓ Establecimiento de políticas de motivación y liderazgo.
- ✓ Evaluación del desempeño, en forma periódica, se puede realizar una o dos veces al año de acuerdo a los resultados obtenidos. Para esto se debe diseñar métodos dependiendo de los niveles jerárquicos y diversidad de funciones existentes en la empresa.
- ✓ Políticas salariales, ajustes en los salarios y análisis de los beneficios sociales.
- ✓ Programas de salud y seguridad, análisis de riegos existentes según los cargos de la empresa, prevención de accidentes, incendios y robos, análisis de la iluminación, temperatura, ruido y otras condiciones que puedan afectar el buen desenvolvimiento del personal que labora en la empresa objeto de estudio.
- ✓ Formación y continuidad de las funciones del comité de salud y seguridad laboral.

FACTIBILIDAD ECONÓMICA

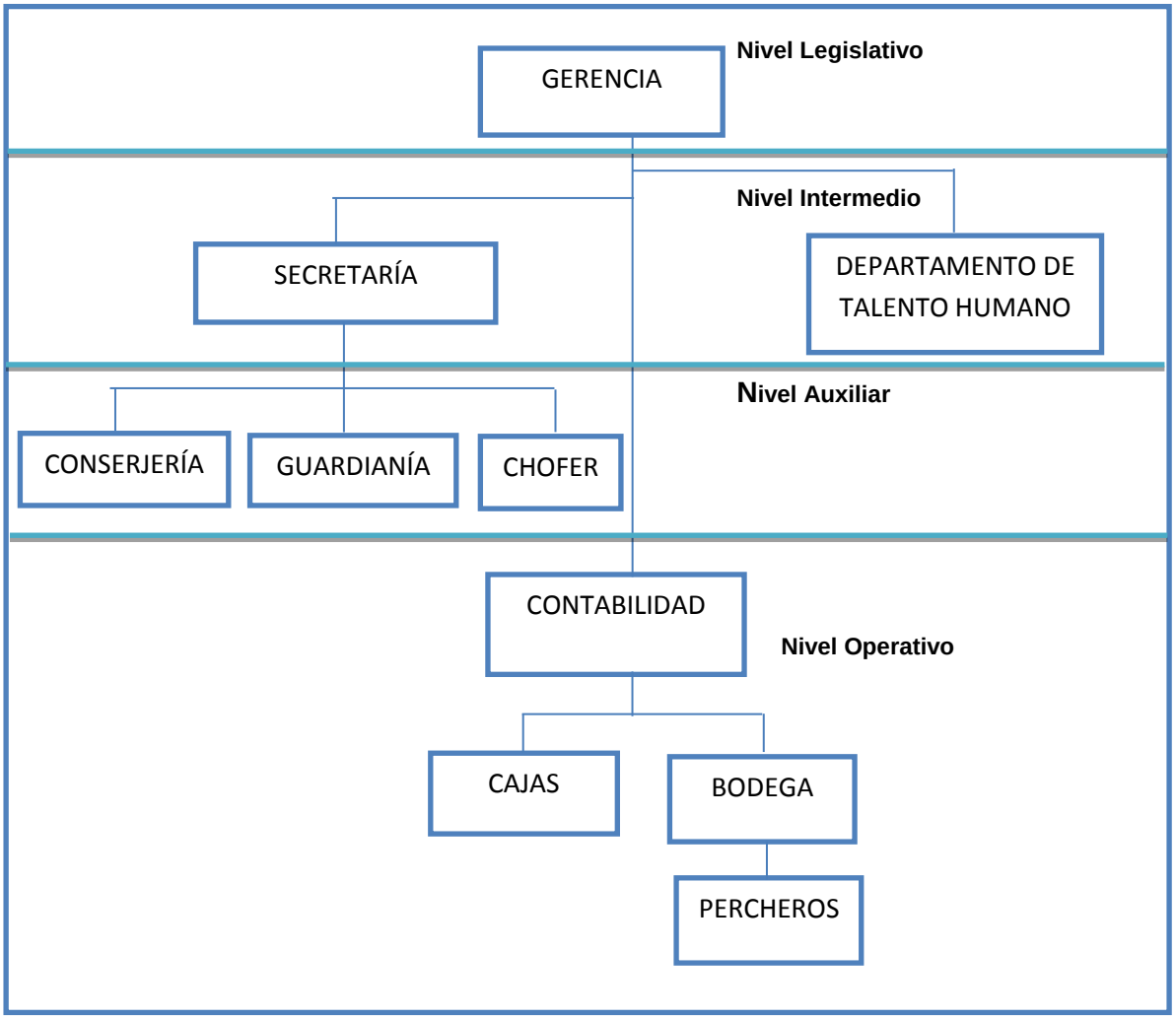
Mobiliario y material de oficina para el departamento:

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Computadora con impresora	1	600	600
Escritorio	1	100	100
Silla giratoria	1	60	60
Sillas de espera	2	20	40
Archivador	1	60	60
Extensión telefónica	1	35	35
Materiales de oficina		50	50
TOTAL		**925**	**945**

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Este organigrama muestra la estructura jerárquica de los puestos o cargos que tiene Autoservicios Ahorra Más incluido el Departamento del Talento Humano propuesto para la empresa en estudio.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MAS



OBJETIVO 3

DISEÑAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN, Y CAPACITACIÓN PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" DEL CANTÓN EL PANGUI.

En lo que respecta al proceso de las Técnicas de Admisión y empleo, en lo que tiene que ver con el reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación y de acuerdo a la entrevista realizada al gerente y las encuestas aplicadas a los empleados, se puede determinar que el reclutamiento del personal lo efectúan mediante amistades o familiares, la selección utilizando la entrevista, en cuanto a la contratación formalizan mediante un contrato a prueba y luego el contrato de trabajo; es decir, no tienen establecidos formularios; en cuanto a la inducción no existe el manual de funciones ni el reglamento interno, y en lo que respecta a la capacitación la empresa no les ha brindado ningún curso, seminario o taller dependiendo de los puestos o cargos que desempeñan en Autoservicios Ahorra Más del cantón el Pangui, Provincia de Zamora Chinchipe.

De igual manera no tienen establecidos los pasos o procedimientos que deben seguir para las diferentes técnicas de Admisión de Personal, es por eso que se propone lo siguiente:

1. RECLUTAMIENTO
2. SELECCIÓN
3. CONTRATACIÓN
4. INDUCCIÓN
5. CAPACITACIÓN

.

1. RECLUTAMIENTO

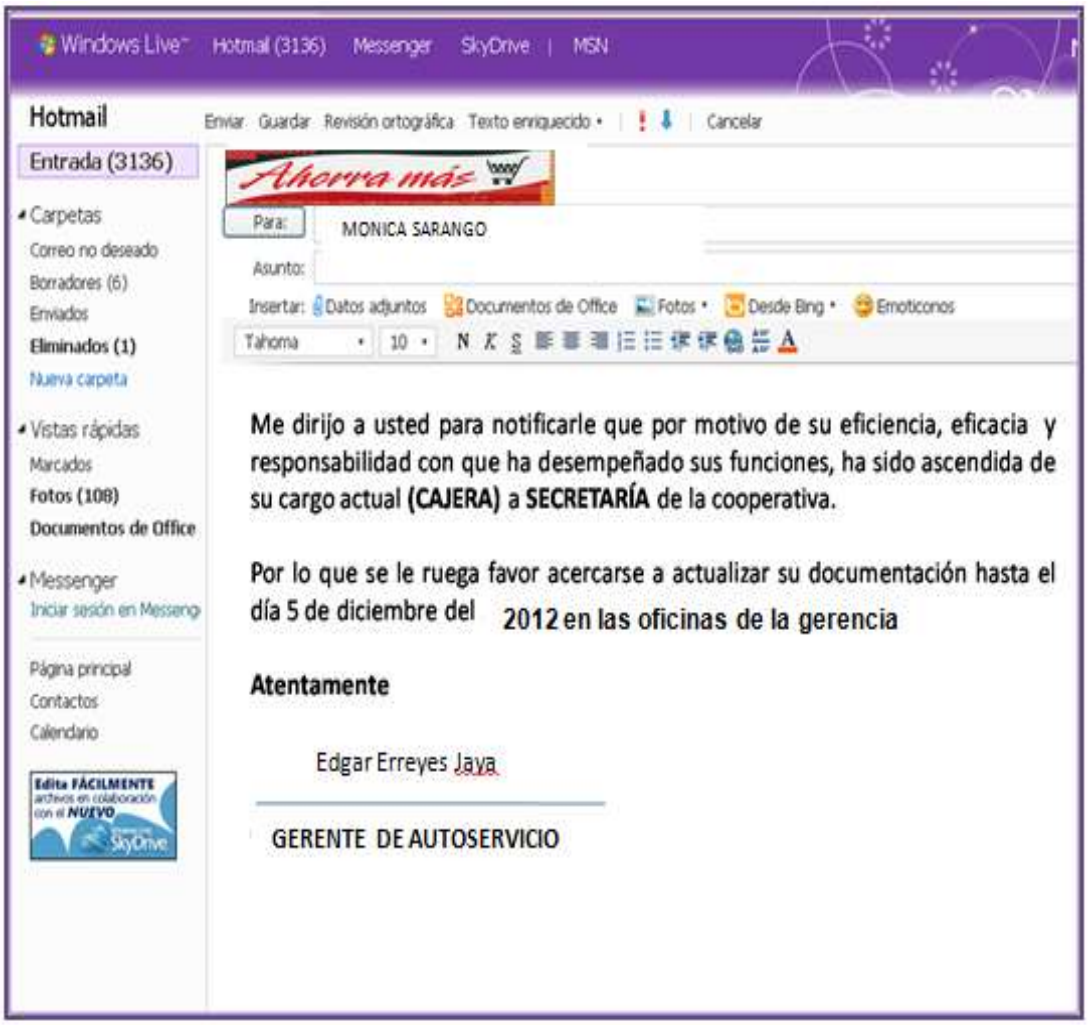
DIAGRAMA DE FLUJO DEL RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Actividades	○	□	⇨	⬡	D	▽	🗎	Responsable	Tiempo
1.- Se anuncia la vacante internamente	X							Jefe inmediato	5min
2.- Informa al jefe de RR.HH. para verificar si existe personal dentro de la empresa.	X						x	Jefe de RR.HH	20 min
3.- Se revisa la disponibilidad del personal dentro de la institución,		x						Jefe inmediato	15 min
4.- Se analiza si existe presupuesto para la vacante existente,		x					x	Director financiero	10 min
5.- Se comunica que si existe financiamiento,	X						x	Director financiero	10 min
6.- Si, existe personal que cubra con los requerimientos de la vacante, inmediatamente se realiza el traslado al puesto requerido,				x			x	Jefe de RR.HH	15 min
7.- No existe, se realiza anuncios, para poder cubrir la vacante.				x	x		x	Jefe de RR.HH	30 min
8.- Recepción de carpetas al departamento de RR.HH.	X						x	Jefe de RR.HH	180 min.
TOTAL									**285 min.**

LEYENDA: ○ Operación □ Inspección ⇨ Traslado ⬡ Operación combinada
D Demora ▽ Archivo 🗎 Documento.

PROPUESTAS DE RECLUTAMIENTO INTERNO PARA AUTOSERVICIOS AHORRA MAS DEL CANTON EL PANGUI PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

a. CORREOS INTERNOS (Personales)



b. OFICIO

El Pangui, 1 de febrero del 2013

Srta.
Mónica Sarango Medina
CAJERA DE "AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS"
El Pangui.-

De mis consideraciones:

Edgar Fabricio Erreyes Jaya, GERENTE DE "AUTOSERVICIOS AHORRA MAS" le hace llegar un atento y cordial saludo, a la vez desearle éxitos en sus delicadas funciones a desempeñar.

AUTOSERVICIO luego de haber revisado la evaluación de desempeño del personal, ha sido ascendida del cargo actual a **SECRETARIA- CONTADORA.**

Motivo por el cual me dirijo a usted para hacerle conocer que se acerque a mis oficinas a actualizar sus datos, hasta el día lunes 5 de febrero del 2013.

Me despido de usted con una sincera felicitación.

ATENTAMENTE

Edgar Erreyes Jaya

GERENTE

MODELOS DE RECLUTAMIENTO PARA CADA PUESTO

a. ANUNCIO PUBLICIARIO EN UN PERIÓDICO

Requiere contratar:

SECRETARIA-CONTADORA

Requisitos:

- Título de Contabilidad y Auditoría, Contador Público Auditor
- Edad de 22 a 35 años
- Conocimientos del programa Visual Fax, Mónica
- Buena presencia
- De 1-2 años de experiencia en cargos similares
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa:

- Estabilidad laboral
- Capacitación
- Todos los beneficios de ley

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

Requiere contratar:
CAJERAS

Requisitos:

- Egresada en Banca y Finanzas, Contabilidad o Administración 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

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

Requiere contratar:
BODEGUERO (a)

Requisitos:

- Título de bachiller y/o Estudios Superiores
- Edad de 20 a 35 años
- 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

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

Requiere contratar:
PERCHADORES

Requisitos:

- Título de bachiller
- Edad de 20 a 35 años
- 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 beneficiosa de ley

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

Requiere contratar:
CONSERJE

Requisitos:

-
- Bachiller
- Edad de 22 a 35 años
- Buenas relaciones Humanas
- Experiencia mínimo de un año
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

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

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

Requiere contratar:
GUARDIA

Requisitos:

-
- Bachiller
- Edad de 22 a 35 años
- Conocimiento de armas
- Buenas relaciones humanas
- Experiencia mínimo de un año
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

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

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 25 de febrero del 2013, en las oficinas de la empresa ubicadas en las calles Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorramas@yahoo.es.

-

Requiere contratar:
CHOFER

Requisitos:

- Chofer profesional
- Edad de 22 a 35 años
- Buenas Relaciones Humanas
- Conocimiento de mantenimiento de vehículos
- Experiencia mínimo de un año
- Disponibilidad de trabajo a tiempo completo

Beneficios de la empresa

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

Interesados (as) presentar hoja de vida con fotografía actualizada hasta el día 30 de noviembre del 2012, en las oficinas de la empresa ubicadas en las Luis Imaicela y Loja, mayor información mediante el correo electrónico: ahorromas@yahoo.es.

2. SELECCIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Actividades	○	□	⇨	◯	D	▽	🗎	Responsable	Tiempo
1.- Preselección de carpetas,	x						x	Jefe inmediato	30 min
2.-Entrega de la hoja de solicitud de empleo	x							Secretaria	15 min
3.- Aplicación de entrevistas,	x							Jefe de RR.HH	25 min
4.- Dar a conocer al gerente, el resultado de las entrevistas de los candidatos.	x						x	Jefe de RR.HH	10 min
5.- Verifica las investigaciones correspondientes a los candidatos	x	x					x	Jefe de RR.HH	10 min
6.- Realiza examen médico de los candidatos	x		x				x	Jefe de RR.HH	15 min
7.- Entrevista final realizada por el gerente	x							Gerente	10 min
8.- Selección de la persona idónea.	x							Gerente,	15 min
TOTAL									**120 min.**

LEYENDA: ○ Operación □ Inspección ⇨ Traslado ◯ Operación combinada
D Demora ▽ Archivo 🗎 Documento.

1. HOJA DE SOLICITUD DE EMPLEO

Hoja de solicitud de empleo

Foto Actualizada

Fecha.....

Puesto que solicita.....

I. DATOS GENERALES

Cedula de identidad No.	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	
Fecha de nacimiento **Año mes día**	Edad	Lugar de nacimiento	Provincia	Nacionalidad
Domicilio: ciudad	calle	No / Sector	Teléfonos Casa. Cel.	
Tipo de sangre	Estado civil:	Libreta militar	Está afiliado al ÍES Si ☐ No ☐ Núm.:	
Licencia de conducir **sí ☐ No ☐**	Tipo de licencia A ☐ B ☐ C ☐ D ☐	Posee vehículo sí ☐ No ☐	Usa lentes Sí ☐ No ☐	

Ha sufrido alguna lesión física , en caso de ser afirmativa su respuesta, explique

sí ☐ No ☐----------

Ha sufrido alguna enfermedad, en caso de ser afirmativa su respuesta, explique

Sí ☐ No ☐ ----------

II. INFORMACIÓN ACADÉMICA

NIVEL	INSTITUCIÓN	LUGAR	DESDE/HASTA	ESPECIALIDAD	AÑOS APROBÓ	TITULO
Primaria						
Secundaria						
Técnico						
Superior						
POSTGRADO						
OTROS						

Conocimientos en computación, explique

.....

Conocimientos Sobre Idiomas	COMPRENDE	LEE	HABLA	ESCRIBE	TRADUCE

Estudios que realiza actualmente	**Institución**	**Curso nivel**	**horario**	**Fecha de finalización**

III. EMPLEO ULTIMO

Nombre de la empresa: **Ciudad:** **Teléfono:**

Actividad de la empresa

Tipo de empresa: **Nacional** ☐ **Multinacional** ☐ **Privada** ☐ **Publica** ☐

Cargo último: **Sueldo ultimo:**

Jefe Inmediato: **Cargo:**

Motivo de salida:

IV. TRAYECTORIA LABORAL

Nombre de la empresa	Cargo	Fecha de entrada	Fecha de salida	Tiempo de labores	Ultima remuneración

1.1. FORMATO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE EMPLEO.

N⁰	NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUD	FECHA ASIGNADA PARA LA ENTREVISTA Y PRUEBAS
1			
2			
3			
4			
5			

2. MODELOS DE ENTREVISTAS

Nos dirigimos a usted, con la finalidad de que nos provea la información necesaria la misma que ayudara a verificar y tomar la decisión si cumple con los requisitos para llenar dicha vacante.

PREGUNTAS PERSONALES

1. **¿Cuál es su nombre?**
2. **¿Cómo se relaciona con los demás?**
3. **¿Cuál cree usted que es su punto fuerte/débil de su personalidad o carácter?**
4. **¿Cómo se definiría usted mismo?**
5. **¿Cómo reaccionas habitualmente frente a la jerarquía?**

PREGUNTAS SOBRE FORMACIÓN

1. **¿Por qué decidió estudiar la carrera que tiene actualmente?**
2. **¿Cuál fue la experiencia más gratificante durante su vida de estudiante?**
3. **¿Piensa proseguir o ampliar sus estudios de alguna manera?**
4. **¿En su formación complementaria qué seminarios o cursos de corta duración ha realizado?**
5. **¿Qué le motivo a realizarlos?**

PREGUNTAS SOBRE EXPERIENCIA LABORAL

1. **¿Cuál de sus trabajos anteriores le gusto más?**
2. **¿Cuánto le pagaban?**
3. **¿Cómo se llevaba con sus compañeros y con sus jefes?**
4. **¿Cómo conseguiste ese empleo?**
5. **¿Cuál fue tu proyecto o solución más creativa?**

PREGUNTAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO

1. **¿Qué sabe acerca de nuestra empresa?**
2. **¿Qué le atrae de ella?**
3. **¿Prefiere un trabajo previsible o un trabajo cambiante?**
4. **¿Qué relación debe existir entre un jefe y su colaborador inmediato?**
5. **¿Cuáles son sus puntos fuertes y débiles para este puesto?**
6. **¿Qué se ve haciendo dentro de cinco años o diez años?**

Nos dirigimos a usted, con la finalidad de que nos provea la información necesaria la misma que ayudara a verificar y tomar la decisión si cumple con los requisitos para llenar dicha vacante.

PREGUNTAS PERSONALES

1. **¿Cuál es su nombre?**
2. **¿Cómo se relaciona con los demás?**
3. **¿Cómo se enfrenta usted a los problemas?**
4. **¿Le gusta trabajar solo en equipo?**
5. **Si está casado ¿trabaja su cónyuge? ¿Puede producir alguna incompatibilidad su nueva ocupación con el trabajo de su cónyuge?**

PREGUNTAS SOBRE FORMACIÓN

1. **¿Por qué decidió estudiar la carrera que posee?**
2. **¿Cree que su decisión fue acertada?**
3. **¿Considera que su nivel de cualificación fue adecuado?**
4. **¿Le pareció provechoso los conocimientos adquiridos en los cursos que haya asistido?**
5. **Destaque la formación que posea que más se ajuste al puesto**
6. **¿Está dispuesto a completar su formación en lo que precise?**

PREGUNTAS SOBRE EXPERIENCIA LABORAL

1. **¿Qué función realizaba en la empresa anterior?**
2. **¿Qué opinión tiene del ambiente de trabajo de la misma?**
3. **¿Por qué se marchó de la empresa en la que trabajo anteriormente?**
4. **¿Qué aprendiste de tus trabajos anteriores?**

PREGUNTAS SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO

1. **¿Qué conoce de nuestra empresa?**
2. **¿Por qué quiere trabajar con nosotros?**
3. **¿Confía en su capacidad para ocupar este puesto?**
4. **¿Qué espera del puesto?**
5. **¿Qué salario quiere percibir?**
6. **¿Cuáles son sus expectativas futuras?**
7. **¿Qué es para usted lo más importante en un empleo?**

2.1 FICHA DE EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

NOMBRE.....

FECHA DE LA ENTREVISTA.....

HORA.....

PARÁMETROS	PUNTUACIÓN				OBSERVACIÓN
Puntualidad	0	1	2	3	
Presentación	0	1	2	3	
Documentación en orden	0	1	2	3	
Referencias	0	1	2	3	
Comunicación verbal	0	1	2	3	
Comunicación no verbal	0	1	2	3	
TOTAL					

2.2. PARÁMETROS DE EVALUACIÓN LA ENTREVISTA

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

3. PRUEBAS Y TEST

Tiene como objetivo evaluar el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas mediante el estudio, la práctica o el ejercicio profesional.

A continuación presentamos algunos modelos de pruebas o test de agilidad mental, inteligencia y conocimientos que se podrían aplicar.

3.1. TEST DE PERSONALIDAD

INSTRUCCIONES

Este test ha sido creado para conocer a qué tipo de patrón de personalidad pertenece una persona. El tipo de personalidad **A** corresponde a aquellas personas que necesitan afirmarse permanentemente a través de logros personales para alcanzar la percepción de auto-control. Experimentan una constante urgencia de tiempo que les hace intolerable el reposo y la inactividad.

Estas personas también presentan una percepción de amenaza casi continúa a su autoestima, eligiendo la acción como estrategia de enfrentamiento a sus problemas. Tienen tendencia a la dominación, una profunda inclinación a competir y una elevada agresividad que les induce a vivir en un constante estado de lucha.

Las enfermedades más frecuentes en estos sujetos son las de tipo coronario, problemas psicosomáticos y síndromes de ansiedad generalizada. El patrón de conducta **A** se adquiere a través del aprendizaje y se puede detectar ya en la adolescencia.

El patrón de personalidad **B** es, evidentemente, lo opuesto al anterior. Son personas con un adecuado nivel de auto-control y autoestima que no les hace falta mantener actitudes compensadoras para reafirmarse. No son competitivas ni tan fácilmente irritables, y en general se toman la vida con mayor tranquilidad.

3.1.1. DESARROLLO DEL TEST DE PERSONALIDAD

	Sí	No
1. ¿Cree que el día no tiene bastantes horas para todas las cosas que debería usted hacer?	◉	○
2. ¿Siempre se mueve, camina o come con rapidez?	◉	○
3. ¿Se siente impaciente por el ritmo al que se desarrollan los acontecimientos?	◉	○
4. ¿Acostumbra a decir: "Ah, ajá" o "sí, sí, sí", "bien, bien", cuando le habla una persona apremiándola inconscientemente a que acabe de decir lo que tiene que decir?	◉	○
5. ¿Tiene tendencia a terminar las frases de otras personas?	◉	○
6. ¿Se siente exageradamente irritado incluso rabioso cuando el coche que le precede en una carretera rueda a una marcha que usted considera demasiado lenta?	◉	○
7. ¿Considera angustioso tener que hacer cola o esperar turno para conseguir una mesa en un restaurante?	◉	○
8. ¿Encuentra intolerable observar cómo otras personas realizan tareas que usted sabe que puede hacer más deprisa?	◉	○
9. ¿Se impacienta consigo mismo si se ve obligado a realizar tareas repetitivas (rellenar resguardos, firmar talones, lavar platos, etc.), que son necesarias pero le impiden hacer las cosas que a usted le interesan realmente?	◉	○
10. ¿Es usted de esas personas que leen a toda prisa o intentan siempre conseguir condensaciones o sumarios de obras literarias realmente interesantes y valiosas?	◉	○
11. ¿Se esfuerza por pensar o hacer dos o más cosas simultáneamente? Por ejemplo, al tiempo que intenta escuchar la charla de una persona, sigue dando	◉	○

vueltas a otro tema sin ninguna relevancia con lo que escucha.	
12. ¿Mientras disfruta de un descanso, continúa pensando en sus problemas laborales, domésticos o profesionales?	◉ ○
13. ¿Tiene usted el hábito de acentuar excesivamente varias palabras que usted considera clave en su conversación ordinaria o la tendencia a articular las últimas palabras de sus frases más rápidamente que las palabras iniciales?	◉ ○
14. ¿Encuentra difícil abstenerse de llevar cualquier conversación hacia los temas que le interesan especialmente, y cuando no lo consigue, pretende usted escuchar pero en realidad sigue ocupado en sus propios pensamientos?	◉ ○
15. ¿Se siente vagamente culpable, cuando descansa y no hace nada durante varias horas o varios días?	◉ ○
16. ¿Intenta siempre programar más y más cosas en menos tiempo, y al hacerlo así deja cada vez menos margen para los imprevistos?	◉ ○
17. Al conversar, ¿da con frecuencia puñetazos o palmadas en la mesa, o golpea con un puño la palma de la otra mano para dar más énfasis a un punto particular de la discusión?	◉ ○
18. ¿Se somete a ciertos plazos en su trabajo que con frecuencia son difíciles de cumplir?	◉ ○
19. ¿Aprieta con frecuencia las mandíbulas, hasta el punto que le rechinan los dientes?	◉ ○
20. ¿Lleva con frecuencia material relacionado con su trabajo o sus estudios a su casa por la noche?	◉ ○
21. ¿Acostumbra usted a evaluar en términos numéricos no sólo su propio trabajo, sino también las actividades de los demás?	◉ ○
22. ¿Se siente usted insatisfecho con su actual trabajo?	○ ◉

3.1.2. VALORACIÓN

	SI: 1 Punto **No: 0 puntos**

VALORACION	
14 Puntos o más	Si se encuentra dentro de esta puntuación, es usted persona con un carácter del tipo **A**, debería relajarse y tomarse las cosas con más filosofía, pues tiene mayor peligro de padecer enfermedades coronarias, problemas psicosomáticos y estados de ansiedad. El mundo no se acaba sin usted.
Entre 9 y 13	Usted se encuentra dentro de una puntuación normal, su carácter es un equilibrio entre la personalidad **A** y la **B**. Dentro de estos parámetros es donde se encuentra la mayoría de personas. Se activa lo suficiente para ser productivo y eficiente en el trabajo o estudios, pero sabe mantener la calma en las situaciones que así lo requieren, aunque en ocasiones también se sienta nervioso.

3.2. TEST DE CONOCIMIENTO

1.¿Cuál es el número que multiplicado por sí mismo da 121?

……..

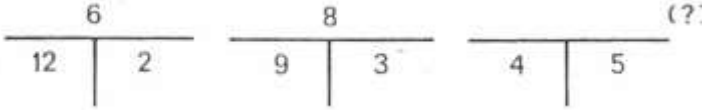
2. Escriba 4 sinónimos de la palabra LANCHA:

…… …… …… ……

3. ¿Cuál será la longitud exterior total de una moldura de 12 cm. de anchura, que se precisará para enmarcar un lienzo de 120 x 70 cm, de forma que resulte un marco de medidos exactas?

……

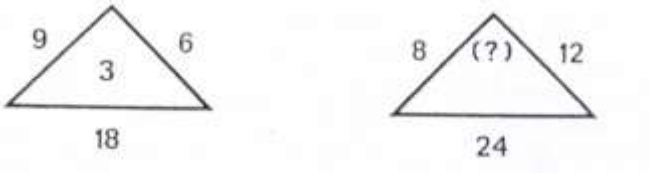
4. Escriba el número que falta:



5. Si tomamos un bloque de piedra de un metro de alto, por un metro de ancho, por un metro de largo y lo cortamos en cubos de un decímetro de lado, ¿cuántos cubos obtendremos?

……

6. Escriba el número que falta:



7. Se rompió un jarrón que tiene más valor sentimental que material por ser recuerdo de familia. Se tiene una fotografía de cuando estaba entero y se conservan los trozos, pretendiendo recomponerlo. ¿Cómo lo haría?

3.3. TEST DE AGILIDAD MENTAL

Se trata de una serie de preguntas y que deben responder rápidamente. No vale quedarse pensando, ni usar calculadoras, ni nada por el estilo (entonces no tendría gracia). Vayan apuntando en un papel sus contestaciones, al final os he puesto las soluciones… En los comentarios pueden decirnos cuantas acertaron. Con sinceridad!

PREGUNTAS

1. Buscando agua una rana cayó en un pozo de 30 metros de hondo. En su intento de salir la rana conseguía subir 3 metros cada día, pero en la noche resbalaba y bajaba 2 metros. ¿Cuántos días tardó la rana en salir del pozo?
2. Una mujer "dispara" a su marido. Luego lo sumerge bajo el agua durante 5 minutos, y finalmente lo cuelga. Pero 10 minutos más tarde se van a cenar y disfrutan de una inolvidable velada juntos. ¿Cómo es posible?
3. Un vagabundo se hace un cigarro con cada siete colillas que encuentra en el suelo. Si se encuentra 49 colillas, ¿cuántos cigarros podrá fumarse?
4. Muy rápido: Tienes 1000. Ahora súmale 40. Súmale otros 1000. Y 30 más. Más otros 1000. Más 20. Y súmale otros 1000. Y ahora 10 más. ¿Total?
5. Condenan a un asesino a morir y tiene que elegir una de estas tres habitaciones: La primera está completamente en llamas; la segunda esconde a varios psicópatas armados y con órdenes de matarlo; y la tercera está llena de leones que no han comido nada en 3 años. ¿Cuál es la habitación más segura para él?
6. Un mago presumía de que era capaz de aguantar la respiración bajo el agua durante 6 minutos. Un niño que lo escuchó le dijo: "eso no es nada… Yo puedo estar bajo el agua durante 10 minutos sin usar ningún equipamiento especial, ni botellas de oxígeno!" El mago le dijo al niño que si lo conseguía le daría 10.000 euros. El niño lo hizo y se ganó el dinero. ¿Cómo lo consiguió?
7. Estás participando en una carrera. Adelantas al que va segundo. ¿En qué posición estás ahora?
8. En la misma carrera, si adelantas al que va en último lugar, entonces estás en la posición…
9. Consigue las 3 letras necesarias para formar 5 palabras completas
M _ _ _ _
S _ _ _ _
B _ _ _ _
B O T _ _ _ _
P A _ _ _ _
10. El padre de Ana tiene cinco hijas, que son: Nana, Nene, Nini, Nono. ¿Cómo se llama la quinta hija?
11. ¿Es correcto que un hombre se case con la hermana de su viuda?

1. Puede que hayas respondido 30 días… pero son 28. Si lo piensas un poco lo pillas.

2. La mujer es fotógrafa. Le “disparó” con la cámara de fotos, y luego le hizo el revelado (lo de “colgarlo” es el secado).

3. ¿7? Pues no! Son 8… pues tras los 7 cigarros que inicialmente puede hacer, luego crea un último con las colillas de estos.

4. ¿5000? ¡Pues no! La respuesta correcta es 4100. Compruébalo.

5. La tercera. Los leones que no han comido en 3 años están muertos.

6. El niño se puso un vaso de agua sobre su cabeza.

7. Si has contestado que eres el primero… ¡mal! Si adelantas al que va segundo, te colocas en su lugar, por tanto… TÚ te quedas en la segunda posición.

8. ¿Has contestado “el penúltimo”? Dime… ¿cómo puedes adelantar al que va ÚLTIMO?

9. ELLA… ahora pensarás que el enunciado es incorrecto… pero no. Son sólo 3 letras: E, L y A.

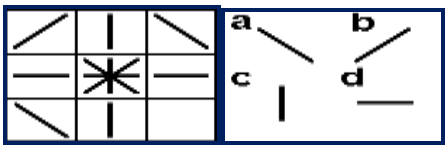
10. ¿Has contestado Nunu? ¡Mal! La respuesta correcta es Ana. ¡Vuelve a leer la pregunta!

11. No se puede casar porque está muerto!

3.4. TEST DE COEFICIENTE INTELECTUAL

NOMBRE……
FECHA……

1.- ¿Elige la opción de la figura de la derecha más apropiada para completar la figura de la izquierda?



a b c d

2.- ¿Elige la opción de la derecha que te parezca más apropiada para completar la serie de la izquierda?

a b c d

3.- ¿Qué número completa esta serie: 144 121 100 81 64?

A 15 B 19 C 49 D 50

4.- ¿Si hay 3 manzanas y tomas 2 ¿cuántas tienes?

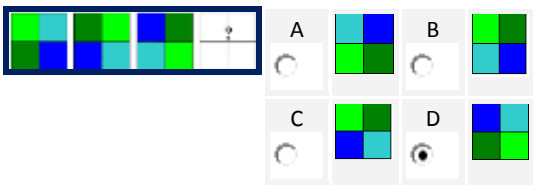
1 manzana 2 manzanas 3 manzanas ninguna

5.- ¿Algunos meses tienen 31 días, ¿cuántos tienen 28?

Uno Dos Ninguno

NOMBRE.....
FECHA.....

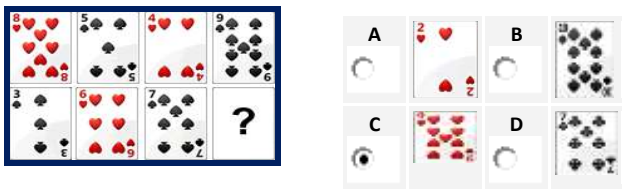
1.- ¿Qué recuadro completa esta serie?



2.-¿Qué numero completa esta serie: 144 121 100 81 64?

- **15**
- **19**
- **49**
- **50**

3.- ¿Qué carta falta?



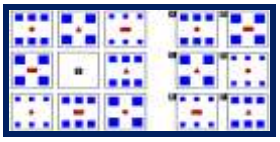
4.-¿Qué número es la décima parte de la cuarta parte de la quinta parte de la mitad de 12.000?

- **1250**
- **240**
- **45**
- **30**

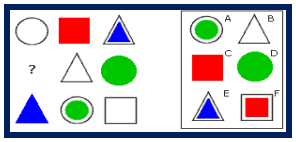
5.- ¿Qué número falta en siguiente figura?

NOMBRE……
FECHA……

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

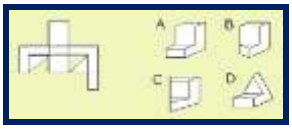


2.- ¿Busca entre las seis figuras de la derecha cuál es la que falta en el conjunto de la izquierda?

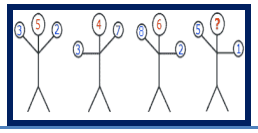


3.- ¿Busca entre los seis grupos de automóviles de la derecha el correcto y márcalo?

4.- ¿Qué figura encaja con el modelo de la izquierda?

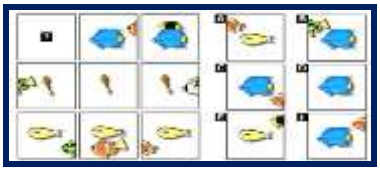


5.- ¿Qué número falta en la última figura?



NOMBRE……
FECHA……

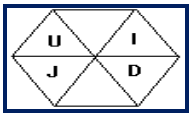
1.- ¿Busca entre los seis grupos de peces de la derecha el correcto y márcalo?



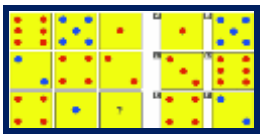
2.- ¿Cuál de los siguientes animales no encaja con las demás?

A. ALUGIA	D. NISEC
B. OBLLACA	E. LOMPAA
C. TREIUB	F. OTPA

3.- ¿Qué letras faltan?



4.- ¿Indica cuál de las seis figuras de la derecha es la que falta en la fila inferior de la izquierda?



5.- ¿Indica el número que falta en la casa de la derecha?

4. INVESTIGACIONES (Verificación de datos y referencias)

4.1. ANTECEDENTES PENALES

- Se ingresa a la página web de ministerio del interior del Ecuador cuya dirección electrónica es:

  http://www.ministeriointerior.gob.ec/certificado-de-antecedentes-penales/

- Se desplazara la siguiente pantalla.

- Se ingresa los datos de la persona a investigar, donde constan el # de cedula o pasaporte y la nacionalidad. Una vez ingresados estos datos el sistema le verifica los datos y emite los nombres y apellidos del solicitante.

- El sistema le genera el certificado de antecedentes penales:

REPÚBLICA DEL ECUADOR

Ministerio del Interior

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES

ESPECIE SIN VALOR COMERCIAL NI MONETARIO

No. Identificacion: 1900593243

Apellidos y Nombres: SARANGO MEDINA MONICA SOLEDAD

Posee Antecedentes: NO

4.2. MODELO DE CERTIFICADO DE ANTECEDENTES PENALES, JUZGADO DE TRÁNSITO

1. hoja

ESTUDIO JURÍDICO
ORTEGA ASOCIADOS
ABOGADOS
LOJA-ECUADOR

SEÑOR JUEZ DE TRÁNSITO CON SEDE EN LOJA

Abogado, Dr. Marco Antonio Peralta ecuatoriano, de estado civil casado, de 50 años de edad, Abogado en libre ejercicio profesional, ante usted muy respetuosamente conforme a derecho expongo y solicito:

De conformidad con lo que consagra el Art. 18 numeral dos de la Constitución de la República del Ecuador, solicito se me confiera Certificado de **NO** tener **ANTECEDENTES PENALES** de la señorita Mónica Sarango Medina**,** con cedula de ciudadanía e identidad Nro. 1900593243 durante los últimos cinco años, todo para fines legales consiguientes.

Señor Juez, ruego ser atendido,

Firma su Abogado defensor.

Atentamente

2. hoja

Presentado el escrito que antecede, el día de hoy, a las 17:30,- Loja, once de febrero del año dos mil trece- **LA SECRETARIA.**

DRA. ENITH VEGA AGUILAR
SECRETARIA DEL JUZGADO CUARTO
DE GARANTIAS PENALES DE LOJA.

Loja, once de febrero del año dos mil trece, a las 17:30- Atendiendo la petición que antecede, previa la revisión del Inventario General del proceso que se tramitan en este juzgado, confiérase lo solicitado al interesado. **CUMPLASE.**

Dr. Wilson Jaramillo Ochoa.
JUEZ CUARTO DE GARANTIAS
PENALES DE LOJA.

3. hoja

DRA. ENITH VEGA AGUILAR, SECRETARIA DEL JUZGADO CUARTO DE GARANTIAS PENALES DE LOJA.

C E R T I F I C A: Que habiendo revisado en forma prolija, el Inventario General de procesos tramitados en este juzgado. NO se encuentra registrada ninguna causa penal en contra de la Srta. **Mónica Sarango Medina** ni se ha dictado orden de detención en su contra.- Loja, veinte y nueve de enero del año dos mil trece.- **LA SECRETARIA.**

……..
Dra. Edith Vega Aguilar.
SECRETARIA DEL JUZGADO CUARTO
DE GARANTIAS PENALES DE LOJA.

Elaborado por: mcsl.

5. EXAMEN MEDICO

PUESTOS	OPCIONES						
	VISUAL	FISICO	MENTAL	PSICOLOGICO	SEROLOGICO	COPROLOGICO	ORINA
GERENTE	X		X	X	X	X	X
SECRETARIA **CONTADORA**	X		X	X	X	X	X
CAJERAS	X		X	X	X	X	X
BODEGUERO	X	X	X	X	X	X	X
PERCHADORES	X	X	X	X	X	X	X
CONSERJE	X	X	X	X	X	X	X
GUARDIA	X	X	X	X	X	X	X
CHOFER	X	X	X	X	X	X	X

5.1. PEDIDO DE EXAMEN MÉDICO

EXAMEN MEDICO

NOMBRE:……
CARGO AL QUE SE PRESENTA……
EDAD……ALTURA……..PESO……
ESTADO CIVIL……No CARGAS FAMILIARES……
FECHA……
Tiene alguna lesión o impedimento físico.
SI ( ) NO ( )
Cual……

Antecedentes:

1. Necesita anteojos permanentes SI ( ) NO ( )
2. Necesita anteojos para leer SI ( ) NO ( )
3. Tiene molestias en la vista SI ( ) NO ( )
4. Ha tenido infecciones en los oídos SI ( ) NO ( )
5. Oye bien SI ( ) NO ( )
6. Tiene frecuentes dolores de cabeza SI ( ) NO ( )
7. Ha tenido enfermedades como:
   Sarampión ( ) Dolor de estómago frecuente ( )
   Alergias ( ) Tosferina ( )
   Tuberculosis ( ) Convulsiones ( )
   Asma ( )
   Otros……
8. Cuando trabaja queda completamente cansado ( )
9. Fuma ( )
   Cuantos cigarrillos por día……Semana……..Mes……
10. Toma bebidas alcohólicas ( )
    Que cantidad por día……Semana……Mes……
11. Para el personal femenino. ¿Se encuentra embarazada?
    SI ( ) NO ( )

EXAMEN MEDICO

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CANDIDATO:……
NACIONALIDAD:……

1. ANTECEDENTES:……
2. EXAMEN GENERAL:……
   Vista normal ( ) anormal ( ) Oído normal ( ) anormal ( )
   Dentura normal ( ) anormal ( ) Corazón normal ( ) anormal ( )
   Reflejos normal ( ) anormal ( ) Psicológico normal ( ) anormal ( )
3. EXAMEN RADIOLÓGICO (bronquios y pulmones):
   ……
4. EXAMEN SEROLOGICO
   4.1. Reacción de Bordet-Wasserman o Kahn:
   Fecha:…… Resultados:……
5. EXAMEN COPROLÓGICO: (protozoarios, lombrices, huevos o larvas de lombrices)
   Fecha:…… Resultados:……
6. EXAMEN DE ORINA:
   6.1. Albúmina:……
   6.2. Azúcar:……
7. ¿Ha seguido el interesado en el pasado algún tratamiento por enfermedades Psicológicas o Nerviosas?
   ……

5.2. CERTIFICADO MÉDICO

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

ÁREA DE SALUD Nº 2 LOJA

FORMULARIO ÚNICO PARA CERTIFICADO DE SALUD

Registro Oficial 299 - 15 - Octubre - 99

Nº 011964

Fecha.....

Loja, 5 de diciembre del 2012.

Doctor
René Coronel Piña
MEDICO TRATANTE DEL CENTRO DE SALUD "H.G.G."

CERTIFICA:

Que luego de haber examinado clínicamente y corroborado por exámenes de laboratorios a Mónica Sarango Medina, se encuentra en buen estado de salud, no adolece de enfermedad infecto-contagiosa alguna

Es todo cuanto puedo certificar.

Atentamente:

Dr. René Coronel Piña
MEDICO TRATANTE DEL CENTRO DE SALUD "H.G.G."

ÁREA DE SALUD Nº 2 LOJA

FORMATO DE RESULTADOS DE SELECCION

PUESTO: XXXXX	RESULTADOS				
NOMBRES Y APELLIDOS	HOJAS DE SOLICITUD	ENTREVISTA	PRUEBA O TEST	INVESTIGACIONES	EXAMEN MÉDICO

AGRADECIMIENTO DE CANDIDATOS NO SELECCIONADOS

AHORRA MAS agradece su interés por querer ocupar un puesto o cargo dentro de la empresa. Lamentamos informarle que no ha sido seleccionado. La nómina de candidatos calificados fue de 3 personas, de los cuales hemos escogido sólo uno. Estamos muy complacidos de haberle (o) conocido y sus conocimientos que posee nos impresionaron favorablemente. Esperamos poder serle útil en un futuro. Nuevamente gracias por su interés y dedicación. Nuestros mayores deseos para su próspero futuro.

……..
Edgar Erreyes Jaya
GERENTE

3. CONTRATACIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO DE CONTRATACION DE PERSONAL

Actividades	O	□	⇨	◯	D	▽	🗎	Responsable	Tiempo
1.- Notificación de la persona que ha sido seleccionada para ocupar el cargo.	x							Secretaria	15 min
2.- Elaboración del respectivo contrato	x						x	Secretaria	15 min
3.- Fijación de la hora y fecha con el gerente para la firma del contrato,	x							Jefe de RR.HH.	5 min
4.- Llenar un formulario de control de nepotismo e incompatibilidad por parentesco para la contratación.		x					x	Jefe de RR.HH.	10 min
5.- Archivar los documentos pertinentes del contratado.						x	x	Jefe de RR.HH.	8 min
6.- Ingreso a la nómina de personal, para el pago correspondiente.	x						x	Tesorería	10 min
TOTAL									**63 min.**

LEYENDA: O Operación □ Inspección ⇨ Traslado ◯ Operación combinada D Demora ▽ Archivo 🗎 Documento.

C O N T R A T O D E P R U E B A

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

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

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

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

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA Y HORAS EXTRAORDINARIAS.-

El TRABAJADOR (a) se obliga y acepta, por su parte, a laborar de las…… hasta las……de acuerdo a sus necesidades y actividades. Así mismo, las Partes podrán convenir que, el TRABAJADOR labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten y tan solo por orden escrita de El EMPLEADOR, y se pagará conforme lo establecido en los Arts. 52 y 55 del Código de Trabajo.

(Nota: Especificar horario de acuerdo al Art. 47 del Código de Trabajo. Ejemplo: De lunes a viernes de 08:00 a 17:00, con una hora de almuerzo, y de ser el caso citar el Art.49 del mismo cuerpo legal correspondiente a la jornada nocturna.

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

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

QUINTA.- DURACIÓN.-
El tiempo de duración del presente Contrato será por un período probatorio de noventa (90) días en el que, cualquiera de ellas lo puede dar por terminado libremente; vencido dicho período se entenderá prorrogado por el tiempo que faltare para completar el año. Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-
El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en……., en la ciudad de……, provincia de…….. Para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

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

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

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

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

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

EL EMPLEADOR	**EL TRABAJADOR (a)**
C.C.	**C.C.**

C O N T R A T O D E T R A B A J O

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

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

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

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

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

(Nota: Especificar horario de acuerdo al Art. 47 del Código de Trabajo. Ejemplo: De lunes a viernes de 08:00 a 17:00, con una hora de almuerzo, y de ser el caso citar el Art.49 del mismo cuerpo legal correspondiente a la jornada nocturna.

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

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

Q U I N T A . - D U R A C I Ó N D E L C O N T R A T O :

El presente contrato tiene de aun año una vez concluido el contrato a prueba.
Este contrato podrá terminar por las causales establecidas en el Art. 169 del Código de Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO.-
El TRABAJADOR (a) desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en……., en la ciudad de……, provincia de…….., para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

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

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

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

DÉCIMA.- SUSCRIPCIÓN.-

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

EL EMPLEADOR	**EL TRABAJADOR (a)**
C.C.	**C.C.**

NOMBRAMIENTO O ACCIÓN DE PERSONAL

ACCIÓN DE PERSONAL **Nº……**

Decreto ☐ **Fecha……**

Acuerdo Resolución ☐

Otro……

A partir de: Fecha…… Día ☐ **Mes** ☐ **Año**

APELLIDOS……..

NOMBRES…….

CEDULA DE CIUDADANÍA Nº…….

☐ Nombramiento Provisional	☐ Vacaciones	☐ Contrato Ocasional
☐ Nombramiento Definitivo	☐ Licencia o permiso	☐ Contrato de Prueba
☐ Ascenso	☐ Renuncia	☐ Terminación de contrato
☐ Traslado	☐ Sanción disciplinaria	☐ Capacitación
☐ Reclasificación	☐ Subsidio Familiar	☐ Subsidio de antigüedad
☐ Accidente de Trabajo	☐ Enfermedad	

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA
Empleado ☐	
Trabajador ☐	
Dependencia……	**Dependencia……**
Departamento o sección……	**Departamento o sección……**
Puesto……	**Puesto……..**
Lugar de trabajo……	**Lugar de trabajo……**
Sueldo básico……	**Sueldo básico……**
Partida presupuestaria……	**Partida presupuestaria……**

EXPLICACIÓN:

VISTO BUENO

_____

GERENTE

4. INDUCCIÓN

DIAGRAMA DE FLUJO INDUCCION DEL PERSONAL

Actividades	○	□	⇨	⬭	D	▽	▭	Responsable	Tiempo
1.- Dar a conocer las instalaciones de la institución.	x							Jefe inmediato	15 min
2.- indicar las funciones del puesto a ocupar,	x						x	Jefe inmediato	20 min
3.- Presentación ante el personal que labora en la institución.	x							Jefe inmediato	15 min
4.- Entrega de un informe de normas y políticas al nuevo trabajador.	x							Jefe inmediato	10 min.
TOTAL									**22 min.**

LEYENDA: ○ Operación □ Inspección ⇨ Traslado ⬭ Operación combinada D Demora ▽ Archivo ▭ Documento.

MANUAL DE BIENVENIDA

INDICE:

Bienvenida.
Historia
Misión.
Visión.
Valores.
Principios
Nuestros Productos
Reglamento Interno
Art. 1. Denominaciones.
Art. 2. Representación.
Art. 3. Contratación.
Art. 4. Jornada y Horarios de Trabajo.
Art. 5. Remuneración.
Art. 6. Asistencia, Puntualidad y uso de uniforme.
Art. 7. Permisos, Licencias y Reemplazos.
Art. 8. Vacaciones.
Art. 9. Obligaciones.
Art.10. Prohibiciones.
Art. 11. Sanciones.
Art. 12. Personal que maneja Dinero, Valores, Maquinaria y/o Bienes de la Empresa.
Art. 13. Desempeño Laboral.
Directorio Telefónico

CARTA DE BIENVENIDA

“AUTOSERVICIOS AHORRA MAS”,

El presente *Manual de Bienvenida* ha sido elaborado pensando en usted principalmente, en facilitarle toda la información necesaria para que su adaptación en la empresa sea la más adecuada y agradable.

El objetivo de este documento es en definitiva conozca la empresa en la que va a trabajar y la que esperamos que lo haga por mucha responsabilidad, nuestro compromiso es brindarle todo el apoyo para que se sienta cómodo con nosotros y se pueda desarrollar profesionalmente.

Esperamos que su llegada sea un verdadero aporte de sus capacidades habilidades y destrezas y que juntos con el esfuerzo mancomunado entre todos los que formamos parte de AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS podamos alcanzar todos nuestros objetivos propuestos.

Desde ya queremos comprometerlo para que nos ayude a lograr este gran sueño, el ser el mejor Autoservicio del Cantón el Pangui de la Provincia de Zamora Chinchipe

.

Por todo esto, le pedimos que se sienta desde ya parte de nuestra gran familia de trabajo y que lea detenidamente este documento donde encontrara la información necesaria para que pueda desarrollarse de una manera eficiente en esta empresa.

EL GERENTE

HISTORIA

"La empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS se creó el 11 de Septiembre del 2011, su Gerente propietario es el señor Edgar Fabricio Erreyes Jaya, esta empresa se creó con el propósito de brindar un servicio a la ciudadanía del cantón El Pangui; con respecto a la venta de productos de primera necesidad para el hogar, en cuanto a su actividad económica es de tipo Comercial, se encuentra ubicada en el cantón El Pangui de la provincia de Zamora Chinchipe, en las calles Luis Imaicela y Loja.

MISION

"Satisfacer las necesidades de la comunidad con comercialización y venta de productos de primera necesidad con garantía, calidad y al menor precio"

VISION

"Ser líderes en el mercado local y de la provincia, satisfaciendo oportunamente los requerimientos y necesidades del cliente"

VALORES EMPRESARIALES

VALOR	REPRESENTACIÓN	SIGNIFICADO
HONESTIDAD		Sinceridad en las actividades que se realicen actuando de manera justa, equitativa y participativa.
RESPONSABILIDAD		Se debe cumplir a cabalidad con lo planificado sintiéndose parte activa para el desarrollo de las actividades.
RESPETO		Actuar de manera justa y amable sin ningún tipo de discriminación ya sea por raza, sexo, generando un buen ambiente laboral.
COMPROMISO		Llegar a un acuerdo en conjunto que les permita sentirse parte de la empresa y de esta manera dar cumplimiento a lo planificado.

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

PRINCIPIO	REPRESENTACIÓN	SIGNIFICADO
COMPAÑERISMO Y COOPERACIÓN		Ayudar a que las demás personas que están por debajo de nosotros se superen, que sientan que tienen un respaldo y alguien en quien confiar.
ÉTICA PROFESIONAL		Llevar a cabo las actividades con una conducta intachable, y un trato honesto para con los clientes.
TRABAJO EN EQUIPO		Realizar todas las actividades en conjunto para lograr buenos resultados que vayan en beneficio propio y de los demás intercambiando ideas y brindando mayores oportunidades.
BUEN SERVICIO		Brindar una buena atención al cliente que se sienta cómodo y logre satisfacer sus necesidades ya que el cliente es primero.

PRODUCTOS QUE OFRECE

REGLAMENTO INTERNO

Art. 1. DENOMINACIONES.

En el presente Manual para referirse a AUTOSERVICIOS AHORRA MAS, se usará indistintamente los nombres de "Empresa", "Agencia", y/o "Empleadora", para referir al grupo de empleados y trabajadores, se usará el nombre de "Personal" y/o "Talento Humano".

Art. 2. REPRESENTACIÓN.

De conformidad con el Estatuto Social de la Empresa, el único Representante Legal de la misma es el Gerente y/o las personas que hayan recibido poder legalmente otorgado, conforme a la ley y el estatuto social.

Los funcionarios autorizados para contratar, conceder ascensos, permisos y licencias, aumentos en la remuneración, determinar cambios de lugar de trabajo y asignación de funciones, llenar vacantes y terminar los contratos laborales es el Gerente de Autoservicios AHORRA MAS bajo la asesoría del Jefe de Talento Humano y/o si existiera.

Art. 3. CONTRATACIÓN.

Requisitos para ser contratados.

Toda persona que desee ser contratada como empleado o trabajado de Autoservicios AHORRA MÁS reunir los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de dieciocho (18) años.
2. Ser de buena conducta y comprobar antecedentes personales satisfactorios, mediante la presentación de documentos. (Record Policial).
3. Entregar la Hoja de Vida y solicitud de empleo respectivo, asumiendo responsabilidad de todos los datos consignados y dejando a salvo el derecho de la empresa para investigar y verificar la información concedida.
4. Presentar originales y fotocopias de la cédula de ciudadanía, partidas de matrimonio y nacimiento de los hijos en caso de que lo hubiera. Las personas extranjeras deberán someterse a lo que dispone la ley para ser contratadas como trabajadores de la empresa.

5. Certificado médico de no poseer ninguna enfermedad infectocontagiosa.
6. Rendir las pruebas de conocimiento y evaluación; así como someterse a los procesos de selección que realice la compañía.
7. Presentar originales y fotocopias de los títulos académicos que acrediten la formación academica, estudios y capacitación para ser contratado, debidamente registradops en los colegios profesionales de ser el caso. Además se presentaran los requisitos habilitantes, como licencias de conducir en casod e choferes, certificación técnica para el manejo de equipos.
8. Tres fotografías tamaño carnet actualizadas.

Cualquier otro documento o instrucción que la empresa estime necesario. Si en cualquier momento se descubre alteración, falsificación u obtención dolosa en los documentos presentados por el trabajador, una vez que sea comprobado tal delito será separado inmediatamente de la empresa, previo al trámite correspondiente..
Para la contratación de menores de edad se tomará en cuenta las disposiciones expresas en el Código de la Niñez y Adolescencia.

Procedimientos para la Contratación:

Para el proceso de contratación del nuevo personal, el contrato será siempre por escrito, llevará todos los registros necesarios y solo podrá ser suscrito por el Representante de la empresa. Ninguna persona podrá ser considerada personal de la empresa sino hasta haber firmado el contrato de trabajo correspondiente.
A más de los requisitos antes mencionados, en general la contratación del personal debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Salvo en casos de excepción previsto en la ley, caso contrario todos los contratos a su inicio deberán cumplir un periodo de noventa (90) días, tiempo en el cual, el contrato puede darse por finalizado por cualquiera de las partes contratantes. Durante este lapso la empresa no hará entrega de uniformes o implementos respectivos.
2. Si vencido el periodo de prueba la relación laboral continuare, se entenderá que el contrato suscrito se prorrogará por el tiempo faltante para completar un año. A partir de esta etapa, se le entregará al nuevo personal los uniformes e implementos respectivos.
3. Si al completar el año la relación laboral se extenderá, se entenderá que es de carácter indefinido.

Art. 4. JORNADA Y HORARIOS DE TRABAJO

Horarios.- El personal administrativo labora 40 horas semanales, distribuidas en 8 horas diarias, en los horarios establecidos; el área de logística laborará bajo el sistema de turnos en modalidades rotativas.

Trabajos Suplementarios y/o Extraordinarios.- Se entenderá como Trabajos Suplementarios y/o Extraordinarios aquellos trabajos que se ejecuten con posterioridad a la jornada normal diaria, semanal o turnos establecidos. Cuando considere necesario la empresa, ninguna persona podrá trabajar extraordinariamente sin autorización por escrito emitido por el Gerente.

Horas Compensación.- No se considerará como trabajo suplementario y/o extraordinario, las horas que tuviere un trabajador que reponer por el tiempo perdido como consecuencia de sus propios errores, negligencias, impuntualidad o ausencia en sus labores.

Del Descanso Forzoso.- Los días sábados y domingos y días festivos serán de descanso forzoso; y si en razón de las circunstancias o del tipo de trabajo que realizaré y no pudieran interrumpir el trabajo en tales días, la empresa designará otro tiempo igual de la semana para el descanso mediante acuerdo previo entre las partes.

Art. 5.- REMUNERACIÓN

Pago de la Remuneración.- La remuneración será pagada en forma mensual mediante la acreditación a cuentas bancarias asignadas a cada trabajador y empleado. Los sueldos no podrán ser inferiores a los mínimos legales, es decir será regulada mediante la escala de sueldos aplicable a la actividad que realice
.

Suscripción del Rol de Pagos.- Todo trabajador o empleado al momento de recibir su remuneración está obligado a verificar los cálculos hechos por la empresa, respecto a sueldos, descuentos entre otros rubros, y a suscribir el rol de pagos o recibo correspondiente al final del mes, conforme al procedimiento dispuesto.

ART. 6. ASISTENCIA, PUNTUALIDAD Y USO DE UNIFORME

Puntualidad.- Todo el personal de la empresa asistirá diariamente en el transcurso de la semana, a sus lugares de trabajo con puntualidad, dentro de los horarios que para cada labor o turno se haya determinado. El incumplimiento de esta disposición será sancionado.

Registro de Asistencia.- La empresa llevará el registro de asistencia del personal mediante el uso de reloj electrónico que deberá ser marcada en el sistema al inicio y al término de la jornada; si dicho sistema no funcionase la empresa dispondrá un sistema provisional para controlar la asistencia y puntualidad.

La omisión de la marcación de la hora de entrada y salida supondrá la ausencia del trabajador a su jornada de trabajo; a menos que dicha ausencia o retraso sea debidamente justificado al Jefe inmediato y al Jefe de Talento Humano.

Inasistencias frecuentes, repetitivas y/o continuas.- El trabajador que faltaré injustificadamente a media jornada de trabajo continua, en el curso de la semana tendrá derecho a la remuneración de seis días; y el trabajador que faltare injustificadamente una jornada completa de trabajo en la semana, sólo tendrá derecho a la remuneración de cinco días.

Para fines de cálculo, la jornada completa de falta puede integrarse a medias jornadas en días distintos y en distintos lapsos de tiempo.

Retraso en el Inicio de Labores.- La demora en el inicio de la jornada laboral será sancionada conforme lo establece el presente el presente manual.

ART. 7 PERMISOS, LICENCIAS Y REEMPLAZOS.

Permisos.- Ningún trabajador o empleador podrá abandonar su lugar de trabajo durante las horas de jornada de trabajo sin permiso escrito firmado por su Jefe inmediato.

Forma y Validez de los Permisos.- Los permisos de horas y días determinados se otorgarán necesariamente por escrito y no se admitirán si no tiene la firma de la persona autorizada que lo concedió.

ART. 8 VACACIONES.

Derecho a Vacaciones.-A partir del primer año de servicio el personal tiene el derecho irrenunciable a gozar de quince (15) días de vacaciones anuales dispuesto en el Código de Trabajo. Se determina a partir de la fecha en que se suscribió el contrato de trabajo. Se respetará la antigüedad del tiempo de trabajo del personal para gozar de un día adicional o su pago en dinero decisión que tomará la empresa.

Art. 9 OBLIGACIONES.

Son obligaciones de los trabajadores y empleados de la empresa a más de las que constan en el Código de Trabajo y las que naturalmente corresponden al tipo de labor que la desempeñan, las que siguen.

1. Velar por la buena imagen y defender los intereses de la empresa de manera que evite perjuicios y daños en su contra.

2. Guardar en las relaciones laborales la debida consideración, trato cordial y respeto a los superiores y compañeros de trabajo.

3. Abstenerse de cometer o fomentar actos de indisciplina, de falta de honradez, inmoralidad y desconsideración, tanto a sus superiores como a sus compañeros de trabajo.

4. Proporcionar con toda veracidad los datos y documentos exigidos durante la etapa de contratación o cuando los requiera la empresa.
5. Someterse y cumplir con todos los exámenes médicos necesarios, sin atentar a la privacidad del trabajador.
6. Actualizar los datos personales en un plazo máximo de ocho días (8), de producidos los cambios.
7. Dar aviso oportuno a sus superiores de todo a lo que a su juicio pueda perjudicar la marcha normal del trabajo en la empresa.
8. Realizar el trabajo que le corresponde, con toda la dedicación, eficiencia y esmero, haciendo uso de sus conocimientos, capacidad y experiencia, de modo que evite daños o perjuicios a la Agencia.
9. Mantener limpio, aseado, ordenado y libre de objetos personales el lugar de trabajo.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar asignado para que desempeñe sus labores, ajustándose a los horarios de trabajo, recibiendo y cumpliendo las disposiciones o instrucciones que le sean dadas, según el caso. Cualquier actividad fuera de sus obligaciones, que necesite realizar el trabajador se lo hará dentro del tiempo establecido para su almuerzo o refrigerio, según el caso.
11. Llevar su tarjeta de identificación, en un lugar visible y seguro; haciéndose responsable de su buen uso y deterioro.
12. Asistir diaria y puntualmente al lugar de trabajo.
13. Registrar su asistencia al inicio y terminación de su jornada de trabajo.
14. Dar el aviso correspondiente a su superior jerárquico, dentro de las 24 horas de producida la falta de asistencia para su justificación.
15. En caso de enfermedad el trabajador está obligado a dar parte dentro de los tres primeros días.
16. Utilizar durante toda la jornada el uniforme y todos los implementos de vestir y seguridad entregados por la empresa, de acuerdo a las funciones que desempeña. El trabajador se compromete a no utilizar el uniforme e implementos fuera de las instalaciones de la empresa o durante los fines de semana o feriados, a no ser que sea autorizado.
17. Llevar de forma limpia, ordenada y sin alterar el diseño de los uniformes o implementos de vestir o de seguridad que la empresa demande.
18. Reponer pecuniariamente el uniforme, materiales, herramientas equipos que por su culpa, descuido o negligencia, haya extraviado.
19. Acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene, exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad componente así como las prescripciones médicos, y cumplir estrictamente con las normas y recomendaciones higiénicas impartidas para el proceso industrial.
20. Presentar cualquier reclamo o solicitud a que hubiera lugar con la mejor cortesía y educación.
21. Guardar con cautela la información técnica, confidencial y de cualquier naturaleza que el trabajador conozca en razón de la labor que realiza la empresa.

22. Cuidar debida y adecuadamente dinero, libros, documentos, materiales, maquinas, computadoras. Herramientas y demás valores, equipos y bienes de propiedad de la Empresa, confiados a su responsabilidad personal, manteniéndolos en perfecto estado de funcionamiento y conservación.

23. Cuando se separe definitivamente el trabajador de sus labores deberá entregar a la empresa todos los implementos, útiles, enseres, materiales, identificación y uniformes que hayan sido entregados por el tipo de función que desempeñaba.

24. Abstenerse de disponer arbitrariamente de los bienes, materiales, equipos, herramientas y vehículos de propiedad de la Agencia y/o de los demás empleados y trabajadores, en beneficio personal o de terceros.

25. Asistir a los cursos de capacitación o perfeccionamiento para los que haya sido designado por la empresa, la inasistencia injustificada será sancionada según el presente manual; y en caso de que no aprobará el curso, deberá devolver el costo del mismo de la empresa, mediante el descuento de su salario fijo a través de nómina.

Obligaciones de la Empresa.-

1. Procurar armonía en las relaciones humanas y labores con todo el personal de la Empresa.
2. Buscar el mejoramiento profesional de sus trabajadores a través de su capacitación y promoción.
3. Atender oportuna y diligentemente los reclamos de los trabajadores; así como procurar encontrar soluciones adecuadas.
4. Dar un trato adecuado y respetuoso al personal.
5. Facilitar, cuando así lo requiera el trabajador certificados de trabajo, la Agencia no entregará certificados de honorabilidad.
6. Mantener instalaciones completamente dotadas de equipo e implementos, en buen estado de funcionamiento de acuerdo a las normas de seguridad e higiene industrial.
7. Proporcionar a todos los trabajadores, en forma oportuna y adecuada los materiales, herramientas, maquinaria e implementos seguros y necesarios para el cumplimiento de sus funciones; y restituir aquellos que por su desgaste natural no sirvan, estén dañados o funciones deforma imperfecta para la consecución de dichos fines.
8. Asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no represente peligro o amenazas para su salud y vida.
9. Capacitar y entrenar a sus empleados y trabajadores para el correcto aprendizaje de sus labores, mediante la aplicación adecuada de normas, instructivos, procedimientos.
10. Reconocer y respetar los años de trabajo, la estabilidad del trabajador, los permisos concedidos y demás derechos laborales conforme la ley y demás reglamentos.
11. Asumir con responsabilidad todas las actividades comerciales que puedan causar un impacto ambiental, social, comercial.

Art. 10 PROHIBICIONES.

Las prohibiciones con las que tienen que cumplir los empleados y trabajadores, aparte de las prohibiciones establecidas en el Código de Trabajo.

Prohibiciones para los trabajadores o empleados.

1. Informarse del contenido de cartas, documentos, mails, fax, enviados o dirigidos a compañeros de trabajo y cuya información secreta no le corresponda saber o no tenga relaciones con sus actividades laborales.
2. Ingresar o permitir el ingreso a áreas operativas de la empresa con niños o cualquier lugar de las instalaciones con personas no autorizadas.
3. Ingresar o permitir el ingreso de personas, clientes o distribuidores con productos de la competencia.
4. Sacar de la empresa cualquier tipo de producto no autorizado.
5. Participar o proporcionar juegos de azar dentro de las dependencias de la empresa o realizar venta de número de rifas que no estén autorizadas por el Gerente.
6. Hacer colectas de dinero durante las horas de trabajo, salvo autorización por escrito del Gerente de la Empresa.
7. Abandonar o encargar sus obligaciones laborales a otra persona sin permiso previo de su superior jerárquico.
8. Interrumpir el trabajo o impedir que otros lo realicen.
9. Realizar labores ajenas a sus funciones durante las horas de trabajo.
10. Negarse a realizar trabajos que le hayan sido encomendados y que están dentro de sus obligaciones.
11. Proporcionar datos o documentos falsos para ingresar a la empresa y/o para obtener permisos, ascensos, licencias.
12. Instalar en las computadoras de la Empresa software no autorizado ni proporcionado por la empresa.
13. Sustraer de la empresa información y documentos por cualquier medio o presentación: fotos, filmadoras, cd, memorias, etc.
14. Introducir o permitir el ingreso de alcohol, sustancias estupefacientes, armas, pistolas, material inflamable, y demás implementos no autorizados.
15. Presentarse al trabajo con aliento a alcohol o con signos de haber consumido licor o sustancias estupefacientes, tratar de ingresar a las instalaciones o consumir durante la jornada de trabajo bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.
16. Cometer en el desarrollo de sus actividades actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, estafa, acaso; o algún acto que atente de cualquier manera a los compañeros de trabajo.
17. Dormir durante la jornada de trabajo o suspender sus actividades
18. Fumar dentro de las oficinas o lugares en que pueda acarrear peligro.
19. Hacer escándalos o propiciar enfrentamientos; intervenir en peleas o protagonizar cualquier otro acto reñido con la moral y las buenas costumbres; utilizar palabras indecorosas contra la empresa, compañeros o clientes, ya sea dentro de las instalaciones de la empresa o en cualquier otro lugar que se encuentre representando a la misma.

20. Negarse a asistir a cursos de capacitación o las comisiones designadas.

Prohibiciones para la Empresa.

1. Ejercer presión sobre el personal para que se afilien o desafilien de partidos políticos o para que practiqué o deje de practicar determinado tipo de credo religioso.
2. Obligar o ejercer presión sobre el personal para que adquieran productos o artículos pertenecientes o distribuidos por la Empresa.
3. No conceder permisos cuando esté comprobada debidamente la calamidad doméstica.

Art. 11. SANCIONES.

Consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias estupefacientes. El consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias estupefacientes durante las horas de trabajo, en las instalaciones de la empresa o la asistencia a las actividades labores bajo los efectos del alcohol, será considerada con falta grave y como causa suficiente para solicitar el visto bueno en contra del trabajador.

Art. 12. PERSONAL QUE MANEJA DINERO, VALORES, MAQUINARIA Y/O BIENES DE LA EMPRESA.-

Reglas Generales.-

a.) Se considerará que los trabajadores que retiren útiles, equipos e implementos y demás materiales de trabajo, los recibirán en buen estado caso contrario deberán comunicar de esta novedad y si se produjera algún daño en lo recibido se deberá comunicar inmediatamente al jefe superior.
b.) Los bodegueros suscribirán el inventario de recepción física de todos los materiales, repuestos, herramientas, máquinas, productos terminados y más bajo su responsabilidad, y lo egresarán de bodega únicamente con la orden firmada por el funcionario autorizado para ello. No se aceptará otro descargo del mencionado.
c.) El departamento de Contabilidad y Bodega se someterán a los fiscalizadores internos y externos que designe la empresa y suscribirán conjuntamente el acta que se levante una vez terminada la diligencia, en donde se anotaran todas las observaciones resultantes y se darán a conocer inmediatamente al inmediato superior.
d.) El personal de ventas que otorgue crédito deberá ser responsable del cobro del mismo en el plazo establecido, caso contrario será descontado dicho valor de su remuneración, previa notificación escrita

Art. 13.- DESEMPEÑO LABORAL.-

Si el desempeño laboral de un empleado de la empresa fuera considerado como malo o deficiente en la evaluación realizada por el encargado del Talento Humano se procederá de la siguiente manera.

a.) En forma escrita se hará saber al Trabajador o Empleado que su desempeño laboral no es satisfactorio, ya que ha sido calificado como malo o deficiente y que deberá mejorar se desempeñó.
b.) Se concederá un plazo no mayor a tres meses para que su rendimiento mejore, luego del cual se hará una nueva evaluación.
c.) Si el resultado fuere nuevamente insatisfactorio se condicionara al trabajador o empleado a mejorar sustancialmente su desempeño, el cual se lo verificará en la siguiente evaluación; por el periodo de tres meses.
d.) Si en la última evaluación no ha mejorado se dará por terminado el contrato, previo Visto Bueno de la Inspectoría de Trabajo.

5. CAPACITACION

Actividades	○	□	⇨	⬠	D	▽	▭	Responsable	Tiempo
1.- Dar a conocer el Plan de Capacitación 2013 a todo el personal	x							Jefe de RR.HH	10 min.
2.- Realizar la inscripción correspondiente	x							Secretaria-contadora	15 min.
3.- Controlar que asistan a los cursos, seminarios, talleres	x							Jefe de RR.HH	10 min.
4.- Solicitar el certificado correspondiente para justificar	x							Jefe de RR.HH.	10 min
TOTAL									**45 min.**

LEYENDA: ○ Operación □ Inspección ⇨ Traslado ⬠ Operación combinada

D Demora ▽ Archivo ▭ Documento.

El Pangui , 8 de Enero del 2013

De nuestras consideraciones:

INVITACIÓN A CAPACITACIÓN

AHORRA MAS tiene el grato honor de invitarle a Ud. a participar activamente los seminarios planificados para el presente AÑO 2013 los cuales tienen como finalidad afianzar los conocimientos de cada uno de los colaboradores que formamos parte de esta prestigiosa empresa:

Seguros de contar con su colaboración desde ya le antelamos nuestros sinceros agradecimientos

Att.

…….
Edgar Erreyes Jaya
GERENTE

PLAN DE CAPACITACIÓN ENERO – DICIEMBRE 2013

No.	SEMINARIO CURSO TALLER	INSTRUCTOR	HORAS	PARTICIPACIÓN	No. PARTICIPANTES	LUGAR	TIPO DEL EVENTO		COSTO	FECHAS
							ASISTEN	APROB.		
1	Atención al cliente	Delegado de la Cámara de Comercio	18 horas	Todo el Personal	13	CÁMARA DE COMERCIO	x		Financiado por la Empresa	Los 2 días corresponden a domingo 8 y 15 de enero del 2012 alternando a los empleados para que no dejar de atender al público (2 días) de 14h00 a 20h00
2	Relaciones Humanas	Delegado de la Cámara de Comercio	54 horas	Todo el Personal	13	CÁMARA COMERCIO	X		Financiado por la Empresa	El sábado 18 al 23 de febrero del 2013 alternando los empleados para no descuidar al público. De 8h00 a 12 y de 15h00 a 20h00
3	Ventas Estratégicas	Delegado del SECAP	5 días	Vendedoras	3	SECAP	X	x	Financiado por la Empresa	La semana del 12 al 16 de marzo del 2013 durante tres horas diarias
4	Marketing y Publicidad	Delegado del SECAP	2 días	Vendedoras, perchadores, bodeguero	8	SECAP	X	X	Financiado por la Empresa	El 19 de marzo del 2013
5	Computación	Delegado del SECAP	5 días	Gerente, Cajeras, secretaria-contado	5	SECAP	X	X	Financiado por la Empresa	La semana del 23 al 27 de abril durante tres horas diarias
6	Imagen y Presentación	Delegado de la Cámara de Comercio	5 días	Todo el Personal	13	CÁMARA DE COMERCIO	X	X	Financiado por la Empresa	La semana del 14 al 18 de mayo del 2013
7	Análisis Financiero	Delegado del SRI	1 día	Gerente, secretaria-Contadora	2	SRI	x		Ningún valor	El jueves 14 de junio del 2013
8	Expresión Oral	Delegado del SECAP	2 días	Todo el Personal	13	SECAP	x	X	Financiado por la Empresa	La semana del 16 al 20 de julio durante tres horas diarias alternando a los empleados para no descuidar al público
9	Tributación	Delegado del SRI	1 día	Gerente, secretaria-Contadora	2	SRI	x		Ningún valor	El 15 de agosto del 2013

EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

En cada frase deberás marcar una de las siguientes respuestas:

1. "Siempre”
2. "De vez en cuando"
3. "Nunca"

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN	INDICADORES DEL DESEMPEÑO EMPLEADOS	EMPLEADOS		
		1	2	3
Construcción Individual del Conocimiento	Contextualiza los documentos			
	Identifica las tareas de capacitación			
	Participa activamente en la capacitación			
Socialización del Conocimiento	Escucha con atención lo expuesto por el facilitador			
	Respeta los criterios de sus compañeros			
Aplicación del Conocimientos	Realiza adecuadamente las tareas planificadas			
	Resuelve correctamente el taller propuesto			
	Entrega puntualmente su tarea			
	Realiza conclusiones respetando los diferentes criterios			
	Participa activamente en el desarrollo de la actividad			

h. CONCLUSIONES

Luego de haber elaborado el presente trabajo investigativo concerniente a la **“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE”**, se ha determinado las siguientes conclusiones:

- La empresa en estudio carece del Departamento del Talento Humano que permita planificar adecuadamente un adecuado proceso en lo que tiene que ver con las Técnicas de Admisión y Empleo del personal que labora en ella

- Que no cuenta con el organigrama estructural lo cual no permite conocer la estructura orgánica, sus niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad y responsabilidad y las diferentes relaciones que deben existir entre los diferentes puestos de la empresa.

- El sistema de admisión de empleo que se utiliza en la empresa en estudio es inadecuado ya que no existe una correcta aplicación de las técnicas básicas para este proceso como son: reclutamiento, selección, contratación, inducción, la capacitación al personal debido a la falta de conocimientos sobre este tema, lo que no ha permitido el eficiente desempeño del personal de la empresa.

i. RECOMENDACIONES

Luego de establecer las correspondientes conclusiones en base al trabajo investigativo realizado en la empresa “AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS” del cantón el Pangui, Provincia de Zamora Chinchipe se presentan las siguientes recomendaciones, las cuales van dirigidas al gerente de la misma, recomendaciones que se sugiere su aplicación y uso a fin de mejorar la gestión del talento humano en un corto plazo.

- Implementar el Departamento del Talento Humano para el mejor desenvolvimiento de la empresa en cuanto tiene que ver con el personal que labora en ella.

- Socializar y poner en práctica el organigrama estructural; ya que el mismo ha sido elaborado en base a la realidad actual de la empresa, con el incremento del departamento del talento humano.

- Dentro del proceso de reclutamiento y selección del personal; realizar la revisión y posterior aplicación de los diferentes formatos propuestos en cada una de las fases de este proceso los cuales contemplan los lineamientos técnicos que la administración determina para estos casos.

- Para la contratación del personal utilizar los contratos de prueba y los contratos de trabajo, legalmente legalizados por el Ministerio de Relaciones Laborares y

afiliando al personal al IESS, ya que esto les permitirá tener una mejor relación contractual con cada uno de sus colaboradores.

- El uso adecuado del manual de bienvenida, a fin de que se le dé a conocer a los nuevos colaboradores la información necesaria para que su adaptación a la misma sea rápida y efectiva.

- La aplicación de los planes de capacitación, los mismos que han sido elaborados de acuerdo a las necesidades del personal.

j. BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

- CHIAVENATO, Idalverto, **Administración del Proceso Administrativo,** 3ra edición, 2010, Editorial Mc Graw-Hill. Bogotá Colombia.
- WRTHER Willan, DAVIS Heith, **Administración de personal y recursos humanos**. 1ra edición, 2009, Editorial Mc Graw Hill, Bogotá Colombia.
- REYES Ponce, Agustín. Administración del Personal.

INTERNET:

http://www.manualdebienvenida.es/manual-de-acogida/manual-acogida.html

www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page2.html

http://www.infomipyme.com/Docs/GT/empresarios/rrhh/page6.html

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/reclutamientoseleccionperson

http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2

http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_talento

http://talentohumanosena.galeon.com/

k. ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE RESUMEN DEL PROYECTO

TITULO: "PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE"

PROBLEMA: AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS que se dedica a la venta de productos de primera necesidad, en la que trabajan 13 personas, no tiene un departamento de Talento Humano por lo tanto no tiene un sistema de gestión de talento que le ayude a administrar de manera eficiente al talento humano existente.

OBJETIVOS:

- **General**

Elaborar un sistema adecuado de Gestión del Talento Humano para la empresa AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS", del cantón El Pangui, Provincia de Zamora Chinchipe.

- **Específicos**

✓ Determinar la situación actual del Talento Humano en la empresa AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" del cantón el Pangui.

✓ Elaborar una propuesta para la creación del departamento de Talento Humano en la empresa AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" del cantón el Pangui.

✓ Diseñar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, y capacitación para la empresa AUTOSERVICIOS "AHORRA MÁS" del cantón El Pangui.

METODOLOGÍA:

El presente trabajo de Investigación se desarrollará en la Provincia Zamora Chinchipe, en la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MAS del cantón Pangui, para lo cual se requiere de una apropiada selección y aplicación de métodos, técnicas y procedimientos, para definir científicamente las causas, consecuencias y las posibles soluciones a un determinado problema. Los métodos a utilizar serán los siguientes:

- **MÉTODOS**

Método Científico se caracteriza por ser analítico, objetivo, claro, preciso, verificable y explicativo, se fundamenta en la razón, es decir en la lógica, puesto que parte de conceptos, juicios, razonamientos, entiende una situación en su totalidad, este método permitirá llevar a la práctica lo aprendido y a la vez generar nuevos conocimientos.

Método Descriptivo se usa en la descripción de hechos y fenómenos actuales, este método sitúa en el presente, recoge y tabula los datos para luego analizarlos e interpretarlos de una manera imparcial.

Se lo utilizará para recoger la información relacionada con el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, describir teóricamente y gráficamente a través de flujogramas la forma en que se está dando actualmente en la empresa AUTOSERVICIO AHORRA MÁS.

Método Analítico consiste en desmembrar de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, para comprender mejor su comportamiento y establecer soluciones.

Se lo utilizará junto al método descriptivo, puesto que luego de describir cómo está la situación actual de la gestión del talento humano se podrá determinar los errores para proponer el nuevo sistema de gestión del talento humano.

- **TÉCNICAS**

Es necesario establecer algunas técnicas que permitan llegar a obtener información real para el desarrollo del proyecto así se tiene:

Observación Directa.- Consiste en observar el fenómeno, hecho, tomar información y registrarla para su posterior análisis; es decir es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Esta técnica permitirá tener un contacto con el personal de la empresa.

Revisión bibliográfica.- Permitirá recolectar la información y el análisis de la misma, como libros, revistas, folletos, y otros que se hayan escrito o publicado.

Entrevista.- Consiste en la obtención de información oral por parte del entrevistado, recaudada por la entrevistadora en forma directa, esta técnica se aplicará al Gerente de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS con la finalidad de recolectar la información necesaria, permitiendo presentar los resultados con mayor veracidad.

Encuesta.- Es el conjunto de preguntas tipificadas que serán dirigidas a un conjunto de personas. Es personal por ello lleva nombre, identificación de la persona que responde, se la realizará al personal de la empresa.

La población total de la empresa AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS del Cantón el Pangui, es de 13 personas.

Puesto	Personal	Plazas
1	Gerente	1
2	Secretaria - Contadora	1
3	Cajeras	3
4	Percheros	4
5	Guardia	1
6	Conserje	1
7	Bodeguero	1
8	Chofer	1
TOTAL		**13**

ANEXO 2: FORMATO DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LA EMPRESA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Como egresada de la carrera de Administración de Empresas le solicito muy cordialmente se digne a contestar las siguientes preguntas, la cual me permitirá obtener información para realizar mi tesis sobre: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE"**,

1. **¿**Qué título profesional tiene?
2. ¿Con cuántos empleados funciona su empresa y cuales son los cargos que ocupan cada uno de ellos (as)?
3. ¿Cuándo se creo la empresa?
4. ¿Cuál es el propósito que tiene el Autoservicios?
5. ¿Indique si el local es propio o arrendado?
6. ¿En dónde se encuentra ubicado Autoservicios Ahorra Más?
7. ¿La empresa cuenta con tecnología acorde a los servicios-productos que ofrece?
8. ¿Cuáles son los clientes de Autoservicios Ahorra Más?
9. ¿Cómo considera las relaciones laborales dentro de la empresa?
10. ¿La empresa cuenta con misión? Indíquela
11. ¿La empresa cuenta con visión? Indíquela

12. ¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con valores?

13. ¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con principios? Indíquelos

14. ¿La empresa que usted representa tiene un rótulo que la identifique?

15. ¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con un organigrama con los niveles jerárquicos?

16. ¿Autoservicios Ahorra Más cuenta con un departamento de talento humano?

17. ¿La empresa cuenta con el manual de bienvenida, reglamento interno para que tenga conocimiento el personal que labora en ella?

18. ¿Cómo realiza la selección del personal para que ocupe un cargo dentro de la empresa?

19. ¿Autoservicios Ahorra Más realiza contratos al personal que labora en la misma?

20. ¿Se capacita al personal que labora en la empresa?

Gracias por su colaboración

ANEXO 3: **FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Como estudiante de la carrera de Administración de Empresas le solicito muy cordialmente se digne a contestar las siguientes preguntas, la cual me permitirá obtener información para realizar mi tesis sobre: **"PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO PARA LA EMPRESA AUTOSERVICIOS AHORRA MÁS DEL CANTON EL PANGUI, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE"**,

1. ¿Qué cargo desempeña en "Autoservicios Ahorra Más"?

……..

2. Que tiempo viene laborando en la empresa

   1 año ( )

   3 meses ( )

3. ¿Conoce la misión con que cuenta la emprea? si la conoce indíquela

   Si ( ) No ( )

4. ¿Conoce la visión con que cuenta la empresa? si la conoce indíquela

   Si ( ) No ( )

5. ¿"Autoservicios ahorra más" cuenta con un departamento del talento humano?

   Si ( ) No ( )

6. ¿Cuál es la funcion principal que realiza dentro del Autoservicio?

   Secretaria-contadora: …….

   Cajeras: …….

   Bodeguero. ……

   Perchadores:……..

   Conserje: ……...

   Guardia: ……..

7. ¿Cómo conoció sobre la existencia del puesto o cargo que actualmente desempeña en el Autoservicio?

Prensa ( ) Radio ( ) Televisión ( ) Internet ( ) Amistades ( ) Familiares ( )

8. ¿Para realizarle la selección a su puesto de trabajo le aplicaron?

   Hoja de solicitud de empleo ( )

   Entrevista ( )

   Pruebas o test ( )

   Investigaciones ( )

   Examen Médico ( )

9. ¿Usted tiene contrato o nombramiento dentro de la empresa? si tiene contrato indíque que tipo de contrato?

   Contrato de prueba ( )

   Contrato de trabajo ( )

   Nombramiento ( )

10. ¿Quién le dio a conocer sobre las instalaciones de la empresa?

    Gerente ( ) Ninguno ( )

11. ¿La empresa cuenta con el manual de bienvenida?

Si ( ) No ( )

12. ¿La empresa cuenta con el reglamento interno?

Si ( ) No ( )

13. ¿La empresa le brinda capacitación?

Si ( ) No ( )

14. ¿Sobre que temas le gustaria que la empresa le capacite?

……

……

……..…

Gracias por su colaboración

I. ÍNDICE

Contenido Páginas

CARATULA ……...….i

CERTIFICACIÓN…….....…….....…..ii

AUTORÍA…..……..……iii

DEDICATORIA……..iv

AGRADECIMIENTO…….……v

a. TÍTULO……..…….……....1

b. RESUMEN……..2

c. INTRODUCCIÓN……7

d. REVISIÓN DE LA LITERATURA……..……..……9

***d.1. GESTION DEL TALENTO HUMANO*……9**

***d.2. DIAGNÓSTICO*……..15**

***d.3. TECNICAS DE ADMISION Y EMPLEO*……27**

e. MATERIALES Y MÉTODOS……..……38

e.1. Materiales……..38

e.2. Métodos……..……...38

e.3. Técnicas……...……39

f. RESULTADOS…….……41

g. DISCUSIÓN…….……60

h. CONCLUSIONES……136

I. RECOMENDACIONES…….137

j. BIBLIOGRAFÍA……..139

k. ANEXOS……..……...140

l. ÍNDICE……..149